

ADAM JARCZYŃSKI



# ETYKIETA

♦ W BIZNESIE ♦



PRAKTYCZNY PORADNIK SAVOIR-VIVRE'U

WYDANIE II ROZSZERZONE

**one** EXCLUSIVE  
press

Wszelkie prawa zastrzeżone. Nieautoryzowane rozpowszechnianie całości lub fragmentu niniejszej publikacji w jakiegokolwiek postaci jest zabronione. Wykonywanie kopii metodą kserograficzną, fotograficzną, a także kopiowanie książki na nośniku filmowym, magnetycznym lub innym powoduje naruszenie praw autorskich niniejszej publikacji.

Wszystkie znaki występujące w tekście są zastrzeżonymi znakami firmowymi bądź towarowymi ich właścicieli.

Autor oraz Wydawnictwo HELION dołożyli wszelkich starań, by zawarte w tej książce informacje były kompletne i rzetelne. Nie biorą jednak żadnej odpowiedzialności ani za ich wykorzystanie, ani za związane z tym ewentualne naruszenie praw patentowych lub autorskich. Autor oraz Wydawnictwo HELION nie ponoszą również żadnej odpowiedzialności za ewentualne szkody wynikłe z wykorzystania informacji zawartych w książce.

Redaktor prowadzący: Barbara Gancarz-Wójcicka  
Projekt okładki: Jan Paluch na podstawie koncepcji Recman

Materiały graficzne na okładce zostały wykorzystane za zgodą Shutterstock.

Wydawnictwo HELION  
ul. Kościuszki 1c, 44-100 GLIWICE  
tel. 32 231 22 19, 32 230 98 63  
e-mail: [onepress@onepress.pl](mailto:onepress@onepress.pl)  
WWW: <http://onepress.pl> (księgarnia internetowa, katalog książek)

Drogi Czytelniku!  
Jeżeli chcesz ocenić tę książkę, zajrzyj pod adres  
[http://onepress.pl/user/opinie?etybi2\\_ebook](http://onepress.pl/user/opinie?etybi2_ebook)  
Możesz tam wpisać swoje uwagi, spostrzeżenia, recenzję.

ISBN: 978-83-283-2104-5

Copyright © Helion 2015

- [Poleć książkę na Facebook.com](#)
- [Kup w wersji papierowej](#)
- [Oceń książkę](#)

- [Księgarnia internetowa](#)
- [Lubię to! » Nasza społeczność](#)

---

# Spis treści

---

<b>Podziękowania</b>	<b>6</b>
<b>Wstęp</b>	<b>7</b>
<b>1. Powitania</b>	<b>11</b>
Jak się witamy?	12
Przedstawianie przez osoby trzecie	23
Tytułowanie	26
Często zadawane pytania	27
Kwestie do zastanowienia	29
<b>2. Wizytówka</b>	<b>31</b>
O wizytówce słów kilka	31
Jak posługujemy się wizytówką	36
Często popełniane gafy	39
Trochę dyplomacji i starych obyczajów	41
Bilet przesyłowy	43
Często zadawane pytania	44
Kwestie do zastanowienia	46

<b>3. Precedencja</b>	<b>47</b>
Główne zasady precedencji w biznesie	48
Pierwszeństwo podczas posiłków i spotkań roboczych	49
Pierwszeństwo podczas wydarzeń specjalnych	59
Pierwszeństwo podczas podróżowania	64
Często zadawane pytania	66
Kwestie do zastanowienia	67
<b>4. Korespondencja tradycyjna</b>	<b>69</b>
Przed napisaniem firmowego listu	69
Ważne elementy listu	70
Przykładowy list	73
Kwestie do zastanowienia	75
<b>5. Ubiór</b>	<b>77</b>
O higienie słów kilka	78
Dress code	82
Typy ubiorów	83
Wiązanie elementów garderoby	102
Często zadawane pytania	110
Kwestie do zastanowienia	113
<b>6. Wydarzenia specjalne — oprawa protokolarna</b>	<b>115</b>
Rodzaje przyjęć	116
Zapraszanie do restauracji	127
Zaproszenia	130
Konferencja prasowa	
— przygotowanie od strony protokolarnej	135
Przyjęcie w domu	145
Często zadawane pytania	162
Kwestie do zastanowienia	166

<b>7. Spożywanie posiłków</b>	<b>169</b>
Spożywanie posiłków na stojąco	170
Spożywanie posiłków na siedząco	174
Porcjowanie potraw i nabieranie	180
Kilka rad dotyczących spożywania wina	186
Słów kilka o toastach	188
Różnice kulturowe	190
Często zadawane pytania	194
Kwestie do zastanowienia	200
<b>8. Netykieta</b>	<b>201</b>
E-mail	202
WEB 2.0	213
Kwestie do zastanowienia	220
<b>9. Komunikacja telefoniczna</b>	<b>221</b>
Telefon stacjonarny	222
Telefon komórkowy	234
Kwestie do zastanowienia	239
<b>10. Podróż służbowa</b>	<b>241</b>
Przygotowanie do wyjazdu służbowego	242
Podróż	245
Kwestie do zastanowienia	256
<b>Słownik</b>	<b>257</b>
<b>Literatura będąca inspiracją i cennym zbiorem doświadczeń</b>	<b>262</b>

---

# Podziękowania

---

Pragnąłbym podziękować wszystkim, którzy przyczynili się do powstania tej publikacji, przy czym dwie osoby zasługują na szczególne podziękowania: Marta, moja wspaniała żona, będąca bezcennym wsparciem na każdym etapie pisania książki, mój pierwszy korektor i skarbnica słów, a także Patryk — niezrównany zmysł estetyczny, surowy recenzent i człowiek, od którego wiele się nauczyłem.

Ponadto pragnąłbym podziękować wszystkim użytkownikom serwisów społecznościowych i forów dyskusyjnych, w których mam przyjemność uczestniczyć, a szczególnie Internautom z grup „dress code” i „savoir vivre” serwisu GoldenLine. Wasze doświadczenia, opinie i sposób postrzegania współczesnych relacji międzyludzkich były cenną inspiracją tejże publikacji.

Dziękuję.

---

# Wstęp

---

Często uczestniczę w spotkaniach, podczas których ktoś zadaje pytanie — *ale po co komu ta cała etykieta?*<sup>1</sup> Przecież jak ktoś będzie chciał kupić ode mnie ten produkt, to i tak przyjdzie, bo mam dobrą cenę. Cóż, nie sposób się nie zgodzić z tą wypowiedzią, jednak co w sytuacji, gdy wspomnianych produktów będzie kilka? I nie dość, że ich jakość okaże się porównywalna, to cena również będzie zbliżona? Właśnie wtedy ten często niezauważalny przez wielu pierwiastek relacji międzyludzkich, jakim jest etykieta, zaczyna nabierać bardzo dużego znaczenia.

Jednak nie o to chodzi, by w momencie kiedy zależy nam na podniesieniu sprzedaży, polecić sprzedawcom, aby szerzej się uśmiechali i niżej klaniali, nie. Bardziej powinniśmy zadbać o to, by od początku funkcjonowania w jakiegokolwiek społeczności biznesowej, bez względu na to, czy są to nasi klienci, czy pracownicy, okazywać jej należyty szacunek. Etykieta biznesowa polega właśnie w dużej mierze na różnych formach okazywania wspomnianego szacunku.

Jak wynika z badań, które zostały przeprowadzone w lutym 2009 roku<sup>1</sup>, aż 28 procent ankietowanych wskazało, iż najbardziej irytuje ich w kontaktach z przedstawicielami firm, których są klientami lub potencjalnymi klientami, właśnie arogancja, bezczelność i opryskliwość. Co więcej, kolejne 21 procent respondentów odpowiedziało, iż irytuje ich

---

<sup>1</sup> Badanie zrealizowane 06.02 – 09.02.2009 przez SMG/KRC Millward Brown na zlecenie Polskiej Akademii Protokołu i Etykiety, CAPIBUS N=579 (próba ogólnopolska reprezentatywna/kobiety, mężczyźni 24 – 55 lat).

ignorancja, brak szacunku, wywyższanie się i zarozumiałość. Sumując te wypowiedzi, mamy już prawie 50 procent osób, które wzięły udział w badaniu, a które wykazują bardzo zbliżone odczucia związane z podmiotami, które jakby nie było, od nich zależą. Można zatem przypuszczać, iż etykieta biznesowa jednak jest potrzebna, nawet bardzo.

Szacunek w życiu zawodowym może być okazany na wiele sposobów. Poczynając od właściwej formy powitania, przedstawienia się, przez dobranie odpowiedniego do sytuacji ubioru, a kończąc na spotkaniach mniej lub bardziej oficjalnych.

Etykieta się zmienia, to nie jak wielu myśli, skostniały twór starych nakazów. Próżno bowiem szukać w starych podręcznikach dobrych manier wskazań co do postępowania z telefonem komórkowym czy pocztą elektroniczną, nie wspominając już o serwisach społecznościowych, w których coraz częściej trzeba zaznaczać swoją obecność, gdyż jest to kolejna droga dotarcia do grupy docelowej.

Znajomość etykiety biznesowej jest nam również potrzebna z bardzo ważnego powodu, aby czuć się pewnie w obcowaniu z innymi ludźmi. Ile razy przed spotkaniem, na którym bardzo nam zależy, zastanawiamy się nad dość stresującymi kwestiami w stylu: kto powinien pierwszy podać rękę? Albo czy wypada pocałować w dłoń naszą potencjalną przełożoną lub jak tu zapamiętać, kogo pierwszego powinienem przedstawić — mojego klienta dyrektorowi czy dyrektora klientowi?

Lepiej mieć to za sobą, usystematyzować posiadaną wiedzę i skupić się na merytorycznej części spotkania. W końcu nie tylko formą się żyje. Ale jest ona bardzo ważna.

To, jak ważną częścią życia jest etykieta, pokazują nam największe firmy, czyli państwa, gdzie elementy odpowiedniego zachowania w kontaktach między krajami spisane są w podręcznikach do protokołu dyplomatycznego. Oczywiście są sytuacje wyjątkowe, jednak dla czego akurat dyplomatów stawia się na piedestale w związku z ich obyciem i dobrymi manierami? Każdy przecież lubi, jak mówi się o nim, iż zachowuje się jak dyplomata. Etykieta biznesowa czerpie wręcz garściami z protokołu dyplomatycznego, wprowadzie nie z każdego obszaru, gdyż protokół to nie tylko wskazania co do etykiety, ale z jego dużej części.



Bądźmy zatem dyplomatami, ambasadorami naszych firm, które dzięki szacunkowi i zrozumieniu będą w stanie osiągnąć znacznie więcej niż nachalne strategie sprzedażowe, które również zostały wskazane przez respondentów naszego badania jako element budzący irytację i niezadowolenie.

Oddaję w Państwa ręce książkę, która mam nadzieję, w sposób w miarę dokładny opisuje najważniejsze elementy biznesowej kurtuazji. Tematy, które pozwoliłem sobie poruszyć, są odpowiedzią na liczne zapytania związane z konkretnymi sytuacjami, które napotykamy praktycznie codziennie w naszym życiu zawodowym.

Nowe wydanie książki zostało poszerzone o rozdział dotyczący podróży służbowych. Brakowało mi takiego rozdziału — tym bardziej że sam, podróżując, widzę dookoła dość dużo mało taktownego zachowania — i nie mówię tu o wyjazdach wakacyjnych. Dla osób regularnie podróżujących będą to zagadnienia znane, ale dla tych, którzy podróżują sporadycznie, wiedza i doświadczenie spisane w rozdziale mogą być pomocne. Pośród e-maili, które otrzymuję od osób z całego kraju, pojawiają się czasem pytania związane właśnie z podróżą — przygotowaniem, ubieraniem się, transportem czy hotelem.

Z wyrazami szacunku  
Adam Jarczyński



Menedżerowie, których domeną jest sprzedaż, szkoleni są przy założeniu, iż pierwsze chwile związane z poznawaniem nowej osoby, a przy tym z prezentacją siebie, mają znaczący wpływ na zawarcie satysfakcjonującej transakcji. Jednak nie trzeba być handlowcem, by starać się budować pozytywny wizerunek za każdym razem, gdy spotykamy się z klientami, współpracownikami czy osobami całkiem niezaangażowanymi w naszą zawodową rzeczywistość. Dama i Dżentelmen po prostu wiedzą, iż pod każdą szerokością geograficzną właściwe powitanie drugiej osoby jest niezbędnym elementem kulturalnego funkcjonowania w danej społeczności.

Sposób, w jaki się witamy, jest swego rodzaju historią, którą opowiadamy o sobie. Historią, która zawiera rozdziały dotyczące pewności siebie, elegancji, taktu, elastyczności, a także poczucia humoru i wiedzy. Jednak, jak to z historiami bywa, raz mamy pilnych i zaangażowanych słuchaczy, a w innym przypadku osoby, które w ogóle nie zwracają uwagi na to, czy dobrze podamy rękę, czy się ukłonimy i dobrze zaprezentujemy. Wyznając jedną z zasad etykiety, dotyczącą szacunku dla drugiej osoby, zawsze staram się przedstawiać swoją historię z pasją i zaangażowaniem. O czym z przyjemnością Państwu opowiem.

## Jak się witamy?

Na bardzo wiele sposobów. Poczynając od lekkiego skinienia głową, poprzez głębszy ukłon, uścisk dłoni, specjalnie dobrane słowa, a na pocałunku, czasem nie jednym, kończąc. Jednak, co niezwykle istotne, realia zawodowe, przynajmniej na początku znajomości, wymagają od nas powściągliwości, nawet jeżeli osoba, z którą się witamy, znana jest z familiarności, szeroko rozumianego luzu czy bezpretensjonalnego podejścia do życia.

Wyznaję zasadę, iż przy pierwszym kontakcie lepiej podejść do kogoś z lekkim dystansem, niż „dostać po rękach” od drugiej osoby za zbyt szybkie wejście do krainy zażyłości. To wszechobecne „Panie Adamie, Pani Mariolko”. Dlaczego tak szybko przechodzimy na „ty”? Dajmy czas naszemu klientowi, a tym samym osobie wyższej rangą — ważniejszej, by sama zdecydowała, czy chce być z nami po imieniu. O tym jednak za chwilę.

## Kto pierwszy powinien powiedzieć „dzień dobry”?

Etykieta biznesowa zakłada, iż osoba niższa rangą pierwsza powinna okazać szacunek osobie zajmującej wyższe miejsce w hierarchii. Dokładnie tak jak w wojsku, a zatem:

- **Specjalista powie pierwszy „dzień dobry”** dyrektorowi — nawet jeżeli specjalista jest kobietą i do tego o wiele starszą od przełożonego. **Etykieta biznesowa nie uznaje płci ani wieku** — liczy się tylko ranga. Oczywiście nie będzie gafą, jak szef będzie się pierwszy kłaniał, uznając tym samym zasady zaczerpnięte z etykiety towarzyskiej, jednak to on o tym decyduje.
- **Pracownik firmy pierwszy powinien** okazać szacunek klientowi, gdyż klient jest wyższy rangą. Należy zawsze pamiętać, że w końcu nawet szef wszystkich szefów zależy właśnie od klienta. A jeżeli stawia się ponad nim, jest to nie tylko nietaktowne, ale krótkowzroczne. Dziś już żaden wysoki rangą przedstawiciel firmy nie pozwoliłby sobie na słowa sławnego kapitalisty Williama Vanderbilta: „Społeczeństwo, a niech je szlag!”.

- **Dyrektor wchodzący do pomieszczenia**, w którym znajdują się jego podwładni, pierwszy powinien pozdrowić pracowników. Nie dotyczy to sytuacji oczywistych, gdy wchodzimy do pokoju co chwila. Stosując się ślepo do zasad etykiety, możemy się narazić na śmieszność i osiągnąć zgoła inny efekt od zamierzonego. Jedno powitanie w ciągu dnia w zupełności wystarczy.
- **Będąc klientem, jeżeli wchodzimy** np. do banku, to my pierwsi powinniśmy powiedzieć „dzień dobry”. Zawsze osoba wchodząca do pomieszczenia powinna pozdrowić innych już się tam znajdujących. Zarówno pracowników, jak i pozostałych klientów.
- **Wygłaszając referat czy prowadząc konferencję prasową** jako np. moderatorzy, zawsze witamy się pierwsi z audytorium, nawet jeżeli wcześniej na korytarzu już przywitaliśmy się z większą częścią publiczności.

*Zaobserwowałem, iż podczas szkoleń lub odczytów, które prowadzę w całym kraju, osoby wchodzące do pomieszczenia, gdzie będę przemawiał, witają się z innymi wprost proporcjonalnie do liczby ludzi już przebywających na sali — jeśli uczestników nie ma zbyt wielu, powitanie „dzień dobry” przychodzi w miarę łatwo. W miarę zapewniania się sali grzeczność ginie gdzieś w tłumie. Fascynujące.*

- **W sytuacjach towarzyskich** młodszy oddaje pierwszy szacunek starszemu, a mężczyzna kobiecie. Co prawda i tu pojawiają się wyjątki, gdy np. mężczyzna jest obdarzany bardzo dużym szacunkiem albo jest zdecydowanie starszy. Wtedy może być przyjęte, iż kobieta powinna pierwsza oddać mu honory, niemniej prawdziwy Dżentelmen nigdy nie powinien na to pozwolić. Póki ma siły.

**POLECAM:** *Wielu pracowników recepcji narzeka, że osoby, które ich mijają, wchodząc do dalszych części budynku, w ogóle nie mówią „dzień dobry”. Co więcej, poszukując informacji związanych z firmą, nawet ich nie powitają, tylko od razu przechodzą do meritum — „Gdzie jest biuro obsługi klienta?”. Jest to duża gafa. To, że ktoś pracuje na innym*

*stanowisku niż my, nie oznacza, iż jesteśmy uprawnieni do ignorowania go tylko dlatego, że my jesteśmy account menedżerem, a recepcjonistka office menedżerem. Państwo, czytając tę publikację, z pewnością zauważyli, iż w chwili pozdrowienia drugiej osoby — pracownika ochrony, obsługi sprzątajacej czy pracowników recepcji — od razu widać szeroki uśmiech na ich twarzach. Czy może być coś przyjemniejszego niż dobre słowo na początek dnia? Osobom, które mimo wszystko unikają kontaktu ze wspomnianymi pracownikami niższego szczebla, wspomnę jedynie, że często z panią Barbarą z recepcji czy panem Mirosławem z ochrony można o wiele więcej „załatwić” niż z niejednym dyrektorem. Jednak to nie chęć zysku czy interesowność powinny nami kierować.*

## Uścisk dłoni

O ile zwyczaj nakazuje **osobie niższej rangą powitać przełożonego**, to już **wyciągnięcie dłoni leży w gestii tego drugiego, czyli ważniejszego**. Gafą zatem będzie, jeżeli mówiąc naszemu przełożonemu „dzień dobry”, od razu wyciągniemy doń rękę. Pragnąłbym jednak zaznaczyć, iż w wielu firmach może być praktykowany inny zwyczaj, np. kto pierwszy, ten lepszy, bez zwracania uwagi na rangę. Jeżeli zatem zwyczajowo się tak witamy, nie powinniśmy tego zmieniać.

Inaczej sytuacja wygląda **w obcowaniu z klientem**. Nawet jeżeli zwyczaj firmowy pozwala na wiele familiarnych zachowań, to wobec klienta — przynajmniej **na początku znajomości** — powinniśmy zachowywać się bardziej konserwatywnie, bacząc tym samym na wszystkie zasady etykiety biznesowej. Zatem będąc klientem, to my decydujemy, w którym momencie podajemy dłoń (oczywiście nie stawiamy drugiej strony w kłopotliwej sytuacji i podajemy prawicę jak najszybciej). W miarę upływu czasu klient może wyjść z inicjatywą skrócenia dystansu przy powitaniach, co może się objawić mniej formalną formą pozdrawiania. Jednak jest to tylko i wyłącznie domena osoby wyższej rangą, czyli w tym wypadku klienta.

Zdarza się również, iż staną naprzeciwko siebie **osoby o porównywalnych rangach**. Wtedy nie będzie gafą, jak zastosujemy się do zasad

etykiety towarzyskiej (kobieta inicjuje podanie dłoni lub osoba starsza). Jednak jeżeli założymy, iż praca nie uznaje płci ani wieku, bez wahania podajemy swoją dłoń. To samo czyni druga osoba.

Możemy się również spotkać z sytuacją, iż **nasz klient**, np. dyrektor, **pojawi się na spotkaniu ze swoją asystentką**, czyli osobą zajmującą niższą pozycję w hierarchii firmy. Zasada pierwszeństwa przy powitaniu podpowiada, że w pierw szacunek należy oddać dyrektorowi. Jednak okazuje się, iż dyrektor bardziej ponad etykietę biznesową ceni sobie towarzyską, a dokładniej pierwszeństwo kobiety przed mężczyzną. Wtedy gafą z naszej strony będzie stosowanie się do kanonów zawodowych na siłę. Naszym obowiązkiem jest zapewnienie miłej atmosfery klientowi. Nie możemy spowodować, by poczuł się niekomfortowo. Cenne zatem będą te cechy kulturalnego menedżera, która kryją się pod określeniami takimi jak elastyczność i dostosowanie.

### Jak podajemy dłoń?

**Dłoń przed podaniem** drugiej osobie powinna być przede wszystkim sucha i czysta. Niemile skojarzenia budzi wilgotna i zimna prawica, którą pozwoliłem sobie roboczo nazwać „rozrożoną pangą”. Z pewnością nieraz trzymali Państwo w dłoni jeszcze zimne i mokre filety rybne. Nie jest to wrażenie szczególnie nieprzyjemne, jeżeli chodzi o kulinaria, zwłaszcza że ryba ta posiada ciekawe walory smakowe. Jednak przy pierwszym kontakcie nasza dłoń, która nie dość, że mokra, to jeszcze podana bez wyrazu, powoduje niemile skojarzenia u osoby, która właśnie ją uściśnęła. Wielu osobom nasze nazwisko i twarz mogą się kojarzyć z tą odławianą w Wietnamie rybką.

**Dłoń podajemy** w sposób zaprezentowany na zdjęciu 1.1. Nie powinna być ani przekręcona do góry, ani do dołu. Jej wewnętrzna i zewnętrzna część powinny być ustawione prostopadłe do ziemi, pod kątem mniej więcej 90 stopni. Jeżeli ktoś poda nam dłoń „z góry”, będzie to informacja, iż jest bardzo pewny siebie i chce nad nami zdobyć przewagę od samego początku znajomości. Możemy dłoń delikatnie odkręcić do poziomu wskazanego na fotografii.



**Zdjęcie 1.1.** *Dłoń właściwie podana do powitania*

*Źródło: Recman.pl*



**Zdjęcie 1.2.** *Dłoń niewłaściwie podana. Dłoń podana z góry sugeruje, iż chcemy górować, co nie jest zbyt eleganckie*

*Źródło: Recman.pl*



**Zdjęcie 1.3.** *Dłoń niewłaściwie podana. Zbyt wcześnie chwycona dłoń drugiej osoby nie pozwala odwzajemnić uścisku; ponadto druga osoba może się poczuć zniewolona*

*Źródło: Recman.pl*



**Osoba, z którą się witamy**, powinna identycznie jak my wyciągnąć swoją dłoń w naszym kierunku. Uścisk, który dokonuje się po założeniu dłoni w dłoń — punkt końcowy uścisku wyznacza naturalnie **kciuk** — powinien być krótki i wyważony pomiędzy silnym a lekkim. Nie możemy ścisnąć dłoni zbyt lekko, gdyż przywołuje to mało atrakcyjne skojarzenia. Nie możemy również ścisnąć zbyt mocno, żeby nie zrobić krzywdy drugiej osobie.

### **Czego jeszcze nie powinniśmy robić, ściskając czyjąś dłoń?**

**Nie machamy dłonią** w górę i w dół. Zachowanie takie przychodzi na myśl podnoszenie samochodu za pomocą lewarka. Niektórzy lubują się w takim „lewarkowaniu” nawet do kilkunastu lub, o zgrozo, kilkudziesięciu sekund. Unikniemy machania naszą dłonią, gdy ją lekko, po krótkim uścisku, rozluźnimy (tak samo powinniśmy postąpić, gdy spotkamy się z osobą z syndromem Herkulesa). Dla bystrego rozmówcy będzie to sygnał, iż skończyliśmy powitanie. Niestety tylko dla bystrego. W innym wypadku możemy rękę lekko usztywnić. To już mocniejszy sygnał.

**Nie ograniczamy się przy powitaniu jedynie do ściskania palców.** Niedokładnie chwytając dłoń drugiej osoby, pozbawiamy ją możliwości odwzajemnienia się rzeczowym uściskiem. Wygląda to jak chwycenie bezwładnych palców rękawiczki.

**Uścisk powinien być naturalny.** Dlatego wysunięcie całej ręki sztywno do przodu z otwartą dłonią jest pretensjonalne, chyba że osoba, z którą się witamy, na siłę chce zwiększyć dystans przy powitaniu — co jest również dla nas pewną informacją. Niektórzy wyciągają dłoń do powitania w jeszcze inny sposób. Ręka jest co prawda lekko zgięta, ale wygląda to nienaturalnie, gdyż łokieć jest mocno wygięty w prawą stronę.

Proszę mnie źle nie zrozumieć. Nie spędzam każdego dnia na fanatycznym wręcz wylapywaniu milimetrowych odstępstw od właściwego ułożenia dłoni podczas powitań. Zależy mi po prostu na tym, byśmy unikali wszelkiej nienaturalności w kontaktach zawodowych, jak również towarzyskich. Powitanie uściskiem dłoni dużo o nas mówi i tworzy pierwsze, często długo zapamiętywane wrażenie.

**Podając dłoń**, powinniśmy zwrócić się tułowiem w stronę osoby, z którą się witamy. Tam też powinien podążyć nasz wzrok, a dokładnie w kierunku oczu. Możemy przy okazji lekko skinąć głową. W kręgu kulturowym, w którym się znajdujemy, patrzenie drugiej osobie prosto w oczy pozwala stworzyć wrażenie, iż jesteśmy pewni siebie. Jest to również forma okazania szacunku. Bardzo nieeleganckie jest witanie się z kimś i jednocześnie odwracanie wzroku w drugą stronę. Niestety często spotykane.

**Podaniu ręki może towarzyszyć** kilka grzecznościowych zwrotów, np. popularne „dzień dobry”, „bardzo się cieszę, że panią widzę”. Jeżeli okoliczności na to pozwalają, dodajmy do naszego powitania odrobinę uśmiechu. Od razu będzie milej.

**POLECAM:** *Wiele osób ma problem z wilgotną i zimną dłonią, ale proszę się nie martwić. Jest to element naszej fizjologii. U wielu może to być spowodowane stresem, dużą ilością wypitej kawy czy po prostu warunkami atmosferycznymi. Aby uniknąć nie milego wrażenia związanego ze ściskaniem naszej dłoni, dam Państwu kilka rad. Od Państwa będzie zależało, która zostanie wybrana. (a) Jeśli wiemy, że mamy z tym problem, zawsze możemy nosić ze sobą chusteczkę — czy to papierową, czy bawełnianą, w którą przed wejściem na spotkanie wytrzemy dłoń. (b) Na chwilę przed spodziewaną wymianą uścisków udajmy się do toalety, gdzie umyjmy dłoń w ciepłej wodzie, a następnie dokładnie ją osuszmy. (c) Mając świadomość, iż nikt nas nie widzi — gdyż może się to okazać mocno podejrzanę — możemy wytrzeć dłoń w garderobę. Uważajmy jednak, by nie spowodować trwałego zabrudzenia odzieży. (d) Jadąc np. windą, możemy podnieść dłoń na wysokość ust i przez chwilę — tak długo, jak jedziemy — dmuchać w nią. Jest to metoda, którą sam często stosuję. Z sukcesem. **NIE wycierajmy dłoni** o włosy, gdyż kosmetyki, które zostały wcześniej wykorzystane do utrwalenia fryzury, mogą jeszcze pogorszyć sytuację.*

## Inne sposoby powitania

**Buchnięcie w mankiet** lub tzw. cmok nonsens, czyli całowanie w dłoń — w kontaktach biznesowych jest praktycznie odradzane, w towarzyskich odchodzi wprawdzie do lamusa, niemniej jest stosowane. Sam byłem wychowywany w duchu całowania kobiecych dłoni i wiem, że jak już jedną Damę całujemy, to powinniśmy pocałować pozostałe (nie licząc bardzo młodych panien).

Wspomniałem, iż jest to praktycznie odradzane. Wyobraźmy sobie dwie różne sytuacje. W pierwszej nasz klient jest Damą ceniącą sobie tę formę powitania. Salomonowym wyjściem może być stosowanie owej metody jedynie w okolicznościach, gdy jesteśmy sam na sam lub w gronie, które składa się ze wspomnianej Damy i Dżentelmenów. W innym wypadku moglibyśmy wywołać zakłopotanie innych Dam menedżerów — ze strony klienta. Pamiętajmy jednak, iż nie mamy obowiązku całowania — chodzi jedynie o dobrą atmosferę. Drugi wariant dotyczy klienta, który jest reprezentantem starej szkoły dobrych manier. Ów Dżentelmen nie uznaje czegoś takiego jak kobieta niższa rangą, zawsze będzie jej oddawał honor, co więcej, będzie to pocałunek w dłoń. Rodzi się teraz pytanie, co zrobić, jeżeli ktoś jest kobietą? Najlepszym wyjściem z sytuacji byłoby dać się pocałować. Rozmawiałem kiedyś na ten temat z jedną Damą, która tak jak ja zajmuje się zawodowo etykietą. Powiedziała, że unikając pocałunku w przypadku wspomnianego Dżentelmena, narażamy go na duży dyskomfort. „Jeżeli chce i sprawia mu to przyjemność, nie będę go jej pozbawiała” — wskazała znajoma. Jeżeli jednak nie chcemy być całowane, usztywnijmy dłoń, będzie to jasny sygnał dla miłośnika całowania damskich rącek.

## Jeżeli już całujemy, to jak to zrobić?

Na pewno nie tak, jak to z reguły widzimy w telewizji. Chwytemy delikatnie dłoń Damy, nieznacznie ją podnosimy, lekko się schylamy — nigdy wpeł — i muskamy ustami bądź jedynie markujemy ten gest. Nigdy nie powinniśmy sobie pozwolić na siarczasty pocałunek w dłoń, gdyż jest to wyjątkowo nieestetyczne i mało przyjemne dla Dam. **Ważne:**

nigdy nie całujemy na otwartym powietrzu. Ponadto starajmy się być powściągliwi z tym gestem poza Polską lub wobec Dam z zagranicy.

**Pocałunek w policzki** — praktyka biznesowa nie uznaje tej mocno towarzyskiej formy powitania, nawet jeżeli będzie to tzw. „air kiss”, czyli pocałunek w powietrze, przez wielu uważany za śmieszny i mocno przesadzony.

**Na niedźwiedzia** — w kontaktach biznesowych unikajmy tego. Jeżeli w trakcie pracy okaże się, iż nasz klient ze Wschodu lub z Południa chciałby przełamać sztywną formułę „dzień dobry”, a nie stoi to w sprzeczności z naszymi poglądami, to niby czemu nie przywitać się jak z dobrym przyjacielem. Zaznaczam jednak, że podejmowanie nowo poznanej osoby w taki sposób może zostać odebrane jako grubiańskie nawet przez mieszkańców krajów, gdzie jest to na porządku dziennym. Kłasyeczne zasady etykiety biznesowej dalekie są od wspomnianych praktyk. Dlatego jak zwykle musimy się wykazać czujnością i wyczuciem taktu.

**Chwyatanie pod łokieć** — proszę zaobserwować polityków, którzy chętnie i często czerpią z całego arsenału gestów. Ma to miejsce również przy powitaniach. Jeżeli jeden chwyci drugiego pod łokieć, tamten od razu robi to samo — na zasadzie lustra. Jeżeli jeden chwyci drugiego za ramię, drugi czyni dokładnie to samo. Z pewnością byli przeszkoleni, iż nie można pozwolić drugiej osobie górować nad sobą, w związku z czym bronią się odwzajemnianiem gestów. W polityce wszystkie chwytaki dozwolone. Kiedyś niezwykle doświadczony dyplomata powiedział mi, że nie należy wzorować się na zachowaniu polityków. Cóż, wielu z nich to naprawdę obcy przedstawiciele społeczeństwa i patrzenie na nich w sytuacjach oficjalnych napawa optymizmem. Myślę, że każdy z nas ma swoje zdanie na ten temat. Wracając do meritum, unikajmy i tego sposobu powitania.

Podsumowując — najbezpieczniejszą i najbardziej wskazaną przez zasady etykiety zawodowej formą powitania, gdzie dochodzi do kontaktu cielesnego, będzie uścisk dłoni. Inne, o których wcześniej wspominałem, nie powinny mieć miejsca, chyba że wyjątkowe okoliczności na to pozwalają. Przede wszystkim powściągliwość i takt, a następnie

elastyczność i sztuka obserwacji. Jeżeli będziemy stosowali się do tych czterech zasad, nie popełnimy gafy.

## Powitania w innych kulturach

Etykieta biznesowa, tak samo jak protokół dyplomatyczny, zakłada określony kanon zachowań. Dzięki tym zasadom jesteśmy w stanie uniknąć przynajmniej większości gaf. Jednak podróżując po świecie lub przyjmując gości zagranicznych, powinniśmy mieć świadomość odmienności kulturowych, i to nie tylko na gruncie językowym, kulinarnym, ale też tych związanych np. z powitaniem. Zagraniczni biznesmeni mogą się stosować do międzynarodowych zasad pozdrawiania i okazywania sobie szacunku, niemniej zawsze zrobimy lepsze wrażenie, jeżeli okaże się, iż przynajmniej staraliśmy się dowiedzieć co nieco na temat kultury naszego gościa lub gospodarza. Absolutnym minimum będzie nauczanie się kilku podstawowych zwrotów grzecznościowych w języku naszego klienta. Czy nie jest nam miło, gdy zagraniczny gość przy pierwszej wizycie mówi „dzień dobry”?

## Arabia Saudyjska

Z reguły powitanie jest ciepłe i uprzejme, Arabowie sprawiają wrażenie, iż witanie się sprawia im dużą przyjemność. Są przy tym dość otwarci. Przy kolejnym spotkaniu mogą wziąć rękę rozmówcy w swoje dłonie, pokazując tym samym, że cieszą się na nasz widok. Spotykając mieszkańca Arabii Saudyjskiej, mówimy „*As-Salāmu `alaykum*”, co oznacza „pokój z tobą”; odpowiedzią będzie „*wa alejkum as-salam*” — czyli „z tobą też niech będzie pokój”. Znając już naszego rozmówcę, możemy się spodziewać, iż zostaniemy pocałowani w policzki. Odwiedzając Arabię Saudyjską, warto mieć na uwadze relacje pomiędzy płciami, również na gruncie zawodowym. Najlepszym źródłem informacji będzie nasza placówka dyplomatyczna w kraju gospodarza lub przedstawicielstwo Arabii Saudyjskiej w Warszawie.

## Chiny

Unikamy zbyt bliskiego kontaktu przy powitaniach. Lekki ukłon będzie dobrze przyjętym gestem. Biznesmeni mogą uścisnąć naszą dłoń, jednak warto poczekać na ten gest ze strony Chińczyków, gdyż to powitanie może nie być ich ulubionym. Ściskając dłoń, robimy to zdecydowanie delikatniej, niż przyzwyczaiły nas do tego standardy europejskie. Nie poklepujemy ani nie ściskamy oburącz naszych gości. Możemy spotykać się z ciekawym zwyczajem okłasków, kiedy odwiedzamy miejsce pracy, w którym przebywa dużo osób. Kulturalnie wtedy będzie również zacząć klaskać.

## Japonia

Przed wszystkim ukłon. Tym bardziej że w Kraju Kwitnącej Wiśni jest co najmniej dwadzieścia rodzajów ukłonu. W przypadku podróżujących biznesmenów na początek poznawania kultury gospodarzy wystarczy, że zastosują się do kilku kluczowych zasad. Im ważniejsza osoba, tym głębszy ukłon — osoba niższa rangą będzie się niżej kłaniała. Jeśli nie wiemy, jaką kto zajmuje pozycję, lepiej ukłonić się trochę niżej niż osoby, z którymi się witamy. Osoba niższa rangą pierwsza kłania się osobie wyższej rangą. Japońscy biznesmeni mogą podać nam dłoń i jednocześnie się ukłonić. Lub najpierw się ukłonić, a potem podać dłoń. Przy powitaniu nie patrzymy w oczy — jest to oznaka braku szacunku. Chcąc oddać honor drugiej osobie, powinniśmy przy powitaniu spuścić wzrok.

## Stany Zjednoczone

Uścisk dłoni zdecydowany, mocny i energiczny. Pozdrowienie powinno być połączone z utrzymaniem kontaktu wzrokowego. W innym wypadku zostaniemy uznani za nieszczerych. Obejmowanie się i dotykanie czy też ewentualnie poklepywanie możemy zostawić na moment, kiedy dojdziemy do mniej formalnego sposobu powitania. Jednym z częstszych powitań będzie „How are you”, na co odpowiadamy — wbrew temu, co możemy odczuwać — „Fine, thanks”. Bardzo dobitnie stan naszego ducha w kontekście powyższego oddaje wypowiedź Pawła Nizińskiego,

CMD z Upstairs Young & Rubicam, która znalazła się w lipcowym (2007) numerze branżowego miesięcznika „BRIEF”, poświęconym brandingowi narodowemu. Niziński twierdzi, iż — cytując: „[...] *Nie znam drugiego kraju, w którym na pytanie »how are you?« obcokrajowiec uzyskiwałby tak wyczerpującą odpowiedź, wyliczającą wszelkie plagi, jakie nas ostatnio dotknęły [...]*”. Coś w tym musi być. Nawet jak jest źle, powstrzymujmy się. Inaczej po prostu popełnimy gafę.

## Przedstawianie przez osoby trzecie

Zarówno w biznesie, jak i w życiu prywatnym spotykamy się czasem z sytuacją, iż należy kogoś przedstawić drugiej osobie. Czasem możemy zostać o to poproszeni przez znajomego z pracy lub wręcz będzie to naszym obowiązkiem, np. w trakcie pełnienia funkcji gospodarza przyjęcia lub podczas asystowania ważnej osobie.

### Kilka ważnych zasad dotyczących przedstawiania przez osobę trzecią:

1. **W pracy przedstawiamy** osobę niższą rangą osobie zajmującej wyższe miejsce w hierarchii.
2. **W życiu towarzyskim mężczyznę kobiecie, osobę młodszą starszej** — występuje co prawda wyjątek, tak jak przy powitaniu, kiedy to możemy przedstawić kobietę mężczyźnie, który cieszy się w społeczeństwie wyjątkowo wysokim poważaniem lub jest zdecydowanie starszy od kobiety.
3. **Podczas przyjęcia** osoba bez partnerki/partnera przedstawiana jest parze, chyba że zachodzi znacząca różnica w kwestiach rangi zarówno społecznej, jak i zawodowej.
4. **Kobieta będzie przedstawiona zwierzchnikowi** swojego męża — stary zwyczaj, niemniej w konserwatywnym środowisku praktykowany.
5. **Osoba przybywająca na przyjęcie** jest przedstawiana już obecnym. Wyjątkiem będzie sytuacja, w której tą osobą będzie gość

honorowy, z reguły przybywający na końcu. Wtedy to gościeowi honorowemu przedstawiani są pozostali uczestnicy przyjęcia.

### **Jak przedstawiamy sobie inne osoby?**

1. Upewniamy się co do imienia, nazwiska oraz rangi tych, których będziemy sobie przedstawiać.
2. Przedstawiając sobie osoby, możemy o każdej z nich powiedzieć kilka słów wprowadzenia, co ułatwia potem podjęcie rozmowy.
3. Jeżeli nie pamiętamy dokładnie imienia i nazwiska przedstawianej osoby, mamy cztery wyjścia:
  - a. Proponujemy, by osoby same się sobie przedstawiły.
  - b. Czekamy na inną okazję, szybko weryfikując naszą wiedzę, i dopełniamy obowiązku.
  - c. Znając nazwiska, a nie pamiętając jednego imienia, przedstawiamy tylko wedle nazwisk.
  - d. Zrzucamy winę na swoją słabą pamięć i, przepraszając, prosimy o przypomnienie personaliów.

**POLECAM:** *Starajmy się przed ważnym spotkaniem stworzyć listę z wszystkimi zaproszonymi gośćmi, najlepiej jeżeli lista byłaby uzupełniona o zdjęcia — co może być niezwykle trudne. Wtedy chcąc pełnić rolę odpowiedzialnego gospodarza, uczymy się wszystkich nazwisk na pamięć lub przynajmniej tych najważniejszych. Zakładając jednak, iż mamy listę z nazwiskami, imionami i przypisanymi doń stanowiskami, a jest ich dość pokaźna liczba, zrobmy sobie małą ściągawkę, z której dyskretnie będziemy mogli podczas przyjęcia gości korzystać. Większa lista może spoczywać w miejscu odosobnionym, gdzie w sytuacji kryzysowej będziemy mogli ją szybko znaleźć. Ciekawym rozwiązaniem może się okazać podręczny telefon z rozbudowaną funkcją kontaktów.*



### Przykład przedstawienia sobie dwóch osób

ŻałóŜmy, Ŝe nasz znajomy z działu sprzedaŝy bardzo nas prosił o przedstawienie dyrektorowi firmy, która moŝe być jego potencjalnym klientem. My znamy dyrektora na stopie formalnej, zatem formuła powinna wyglądać następująco:

[...] *Panie dyrektorze, pozwoli pan, iŝ przedstawię pana Michała Kupca, szefa zespołu sprzedaŝy firmy Bon Tonex. Pan Grzegorz Kulturalny, dyrektor działu zamówień publicznych Butonierka i Partnerzy.*

Za kaŝdym razem, kiedy mówimy o danej osobie — w tym wypadku wymieniamy imię, nazwisko, funkcję i miejsce zatrudnienia, powinniśmy być zwrócenii twarzą w stronę teŝe osoby.

Po przedstawieniu następuje krótka wymiana uprzejmości: [...] *bardzo mi miło pana poznać [...]*. Starajmy się dodać do kurtuazji troche emocji, czyli uśmiechu.

Jeŝeli osoba wyŝsza rangą, w tym wypadku będzie to dyrektor Kulturalny, zagai rozmowę, pan Kupiec powinien ją podtrzymać — zresztą jest tym jak najbardziej zainteresowany. Jeŝeli jednak dyrektor tego nie robi, gafą będzie narzucanie się z jakimkolwiek tematem.

### Jak przedstawiamy siebie bez udziału osób trzecich?

Podchodzimy do osoby, z którą chcielibyśmy zawrzeć znajomość, i wymawiamy następującą formułę:

*Pani pozwoli, Ŝe się przedstawię, Andrzej Wścibiŝki.*

*Przepraszam, Ŝe przeszkadzam, ale bardzo chciałam pana poznać. Nazywam się Mariola Taktowna.*

Jeŝeli okoliczności na to pozwalają, postarajmy się o uśmiech. Jednocześnie musimy patrzeć drugiej osobie w oczy. Inaczej okaŝemy brak szacunku, a to w końcu nam zaleŝy na jej poznaniu.

Warto przy tym mieć konkretny powód, dla którego chcemy się z kimś zapoznać. Poznanie dla samego gestu jest przez niektórych niezbyt wysoko oceniane.

## Tytułowanie

Niezwyczajnie irytujący dla wielu osób jest zwyczaj szybkiego, wręcz automatycznego przechodzenia na „ty”. Niestety dzieje się to nie tylko w przypadku relacji starszy – młodszy, kobieta – mężczyzna, przełożony – podwładny, ale też usługobiorca – klient. Z doświadczenia wiem, iż formuła „Panie Marianie” czy „Pani Krystynko” może doprowadzić do szybkiego zakończenia biznesowej znajomości lub w najlepszym wypadku ją mocno osłabić. Tak, są pośród nas osoby, które nie życzą sobie, aby zwracano się do nich z wykorzystaniem imienia. I to nie tylko osoby wyższe rangą, ale i te zajmujące niższe miejsce w hierarchii — choć tym będzie trudniej walczyć o swoją rację, chyba że trafią na osobę, która uszanuje ich zdanie (bez konsekwencji).

Na początku znajomości zwracamy się per „pani” lub per „pan”. Tylko i wyłącznie od osoby wyższej rangą powinna wyjść inicjatywa zmniejszenia dystansu w tytułowaniu. Nie jest żadnym *novum*, iż wiele firm ma wprowadzony bardzo prosty kod porozumiewania się, co czasem ułatwia kontakty, a czasem je utrudnia. Jednak nie wolno się zapominać i przenosić zwyczajów wewnątrzfirmowych na pierwsze kontakty z klientem.

Etykieta uznaje tytułowanie według zajmowanego stanowiska, czyli: „Pani Dyrektor”, „Panie Kierowniku”, „Panie Prezesie”, „Panie Doktorze”. Jednak za niegrzeczne będzie uznane zwracanie się po nazwisku, czyli np. „Panie Wścibski”, „Pani Kulturalna”.

Oprócz tytułowania, które opisałem powyżej, istnieją w naszym języku tytuły kurtuazyjne, zwyczajowe, przypisane do konkretnych profesji. Dlatego warto, abyśmy znali formę, w jakiej należy się zwracać do osób piastujących te wyjątkowe funkcje. W końcu nieraz możemy przemawiać na konferencji, podczas której będziemy musieli powitać: biskupa, rektora, ambasadora czy wiceministra.

## Często zadawane pytania

**Jak się mam zachować, gdy już się raz witałem z przełożonym, a mijam go kolejny raz w drodze do ksero? To krępujące. Czy mam mówić ponownie „dzień dobry”, czy udawać, że niby go nie widzę?**

Udawanie, że kogoś się nie zauważa, jest niegrzeczne. Mówienie po raz kolejny „dzień dobry” zbędne — choć nikt przez to nie będzie nas uważał za osoby nietaktowne. Najlepszym rozwiązaniem byłoby spojrzenie prosto w oczy mijanej osoby i lekkie skinienie głową, jakbyśmy mówili „witam ponownie”. Mile widziany jest w takich sytuacjach delikatny uśmiech.

**Wyciągnąłem dłoń do uścisku przy powitaniu. Byłem równy rangą z drugą osobą. Jednak ta świadomie nie odwzajemniła mojego gestu. Co powinienem zrobić na przyszłość w takiej sytuacji? Czuję się bardzo niekomfortowo.**

W żadnym wypadku nie powinniśmy się czuć zażenowani. To osoba, która nie odwzajemniła przyjaznego gestu, powinna mieć świadomość, iż popełniła gafę. Zakładając, że nasz rozmówca nie ma żadnych zdrowotnych przeciwwskazań do witania się z innymi, jego zachowanie okazało się co najmniej nietaktowne — chyba że wyraźnie coś chciał zamaniestować (niechęć, brak szacunku, ignorancję). W przyszłości można się mocno zastanowić, czy jest sens podawać swoją prawicę, choć może jeszcze jeden raz pokusiłbym się o utwierdzenie w tym postanowieniu.

**Wiadomo, że jak witają się mężczyźni w rękawiczkach, to zdejmują je przed uściśnięciem swoich dłoni. Jak to jednak jest w przypadku dwóch kobiet?**

Kulturalnie będzie oczywiście zdjąć rękawiczkę przy powitaniu z drugą osobą. Jednak jeżeli osoba wyższa rangą nalega, by tego nie robić, posłuchajmy się jej. Często siarczysty mróz pozwala na chwilę zapomnieć o etykiecie, która w końcu ma nam służyć, a nie tworzyć sztuczne i nie mile sytuacje. W przypadku dwóch Dam są również dwie teorie. Według pierwszej, kiedy Damy mają cienkie rękawiczki (nie balowe, ale skórzane), nie zdejmują ich, witając się ze sobą. Z kolei wedle drugiej

teorii Dama młodsza powinna okazać szacunek starszej i zdjąć rękawiczki do przywitania. Podsumowując — myślę, że odrobina kurtuazji nikomu jeszcze nie zaszkodziła. A okazywanie szacunku starszym w końcu nie boli.

**Wiem, iż niektórzy mężczyźni lubią całować kobiety w dłoń. Ja akurat tego zwyczaju nie praktykuję. Jednak co zrobić, jak dłoń zostanie mi podstawiona pod usta?**

Wymuszenie pocałunku dłoni przez kobietę jest nieeleganckie. Jednak prawdziwy Dżentelmen powinien kobiecie ustąpić i ją pocałować, starając się przy tym wywrzeć wrażenie, że sprawia mu to dużą przyjemność. Cytując klasykę: „Dżentelmen cierpi w milczeniu”.

**Jak powinno się postąpić w sytuacji, gdy poznamy osobę, która się niewyraźnie przedstawiła? Czekamy, aż w końcu jakoś z kontekstu wyłowimy poprawne nazwisko czy powinniśmy o nie dopytać?**

Zdecydowanie dopytujemy na samym początku, przy przedstawianiu się. Takie kwestie lepiej od razu rozwiązać, niż potem się głowić, jak np. przedstawić innej osobie nowo poznanego rozmówcę. Oczywiście winę zrzucamy na siebie i swoją „niezdarność”. Przy okazji możemy zauważyć, jak niedokładne przedstawienie się może zestresować drugą, Bogu ducha winną osobę.

**Wszyscy w dziale naszej firmy jesteśmy równi rangą — oprócz szefa. Atmosfera w zespole jest dość luźna, często spotykamy się na gruncie prywatnym. Co mnie szalenie irytuje to fakt, iż w sytuacji gdy stoję z koleżankami i kolegami na korytarzu i podchodzi nasz znajomy, to wita się najpierw z mężczyznami uściskiem dłoni, a nas, kobiet, jakby w ogóle nie zauważał. Z reguły kończy się na niedbałym „cześć”.**

Przyznam, że jest to problem, który dość często omawiam podczas szkoleń z zakresu etykiety biznesowej. Zakładając, iż wszyscy są równi rangą i panują przy tym przyjazne stosunki, mężczyzna powinien najpierw skierować się w stronę koleżanek i, stojąc przed pierwszą z nich, powiedzieć — w zależności od panujących zwyczajów — „dzień dobry” bądź „cześć”. Jednocześnie chcąc okazać koleżance szacunek,

daje jej chwilę na wybór powitania. To kobieta decyduje, jaką formę przybierze pozdrowienie. Może to być tylko odpowiedź „cześć”, ale również może to być uścisk dłoni lub pocałunek. Z reguły pierwsza z kobiet nadaje ton powitaniu z pozostałymi paniami. Po oddaniu szacunku koleżankom mężczyzna może przejść do powitania z kolegami. **PANOWIE, DAJMY DAMOM MOŻLIWOŚĆ PRZYWITANIA SIĘ!**

## Kwestie do zastanowienia

- Czy staram się uważać podczas tytułowania innych, żeby nie naruszać sfery prywatnej?
- Mężczyzna — czy w kontaktach z kobietami nie ściskam zbyt mocno ich dłoni?
- Kobieta — czy w kontaktach z mężczyznami nie ściskam zbyt lekko dłoni przy powitaniu?
- Kiedy ostatnio kogoś przedstawiłam/zapoznałam — może przeciwzyć to jutro w pracy?
- Czy wyjeżdżając za granicę w celach służbowych lub podejmując w firmie klienta spoza Polski, staram się dowiedzieć, jaka forma powitania obowiązuje w jego kraju?



Przed każdym spotkaniem biznesowym odbywam swoisty rytuał. Jeżeli będzie to pierwszy kontakt z klientem, to przede wszystkim staram się jak najwięcej dowiedzieć o firmie, pracownikach, ulubionych tematach mojego rozmówcy, lokalizacji firmy, jej produktach i usługach. Następnie dobieram odpowiedni strój, o czym napiszę szerzej w innym rozdziale, a potem żelaznym punktem na mojej liście będzie zabranie: a) wizytownika, b) uzupełnienie go wystarczającą ilością wizytówek. Co prawda zawsze zabieram tyle kartoników, jakbym co najmniej miał się spotkać z kilkoma drużynami piłkarskimi, niemniej ich brak wywołałby u mnie duży dyskomfort.

Dla wielu, tak jak uścisk dłoni, właściwa wymiana wizytówek jest istotnym elementem biznesowego *bon tonu*. Elementem, pod którym kryje się szacunek i kultura względem drugiej osoby. Dość często otrzymuję pytania związane właśnie z tymi małymi kartonikami, a że praktycznie codziennie sam ich używam, to chciałbym się z Państwem podzielić swoimi spostrzeżeniami.

## O wizytówce słów kilka

### Jak powinna wyglądać wizytówka?

Odpowiedź nie jest taka oczywista, gdyż mamy co najmniej kilka rodzajów wizytówek:

- wizytówki używane w celach zawodowych — biznes;
- wizytówki używane w celach zawodowych — administracja państwowa, m.in. dyplomacja;
- wizytówki wykorzystywane w celach towarzyskich — indywidualne;
- wizytówki wykorzystywane w celach towarzyskich — małżeńskie.

## **Wizytówka biznesowa**

### **Wymiary i gramatura**

Wymiary naszego kartonika powinny wynosić 50 mm na krótszych bokach i 90 mm na bokach dłuższych. Oczywiście możemy poprosić o zaprojektowanie wizytówek o niestandardowych wymiarach, niemniej przy typowej „business card” wspomniane liczby są najbardziej uniwersalne. Warto przy tym wspomnieć, iż część wizytowników dostępnych na naszym rynku ma możliwości pomieszczenia kartoników o wymiarach niewiele większych niż 65/110. Dlatego kierując się nie tylko wskazaniem klasyki, ale również pragmatyzmem, powinniśmy się przyzwyczajać do w miarę standardowych rozmiarów.

Gramatura wizytówki powinna się zawierać w przedziale od 250 do 300 gram. Trzeba pamiętać, że jedna wizytówka może często przebyć długą drogę z rąk do rąk, np. przy polecaniu naszych usług. Sam często korzystam wiele razy z wizytówek, które otrzymałem. Dlatego dobrze, jeżeli papier lub karton jest sztywny i odporny na łatwe zgniecenie. Faktura wizytówki może być zarówno gładka, jak i lekko chropowata. Przed zamówieniem wizytówek warto się wybrać do drukarni i obejrzeć próbnik z dostępnymi rodzajami papieru. Unikniemy wtedy rozczarowania w momencie, gdy otrzymamy gotowy produkt i będzie już za późno.

### **Kolor i czcionka**

Przyjęło się, że tło klasycznej wizytówki to biel. Różne są co prawda odcienie bieli, jednak kolor biały jest najbardziej akceptowalnym przez strażników klasyki. Nie dość, że jest kolorem eleganckim, na tle którego łatwo odróżniając się inne barwy, to w uzasadnionych przypadkach może



spełniać rolę małego notatnika/kartki — o czym za chwilę. Jeżeli już jednak decydujemy się np. na kolor czarny (nie polecam), użyta czcionka powinna być widoczna. Pamiętajmy cały czas o czytelności naszej wizytówki. Nie chcielibyśmy przecież wprowadzać w zakłopotanie osoby, która otrzymała od nas kartonik z niewyraźną dla oczu treścią. Tekst pojawiający się na wizytówce może być zarówno płaski, jak i wypukły (przez niektórych uważany za bardziej elegancki). Bezpiecznie jest trzymać się przy jednym rodzaju czcionki, żeby nie wprowadzać zbyt dużego zamętu. Jeżeli jednak ktoś posiada talenty graficzne i potrafi zbalansować różne typy czcionek (mówiąc językiem grafików), może się też pokusić o stworzenie estetycznej wizytówki.

### **Zawartość**

Jeżeli posiadamy księgę standardów CI (Całościowej Identyfikacji), warto zastosować jej założenia również do wizytówek, które pośród wielu cennych ról, jakie pełnią, są także elementem naszego wizerunku i powinny być spójne z systemem identyfikacji stosowanym w firmie (m.in. kolory, czcionki, kształty, grafiki). Unikajmy przy tym prząsności i przeładowności. Ale o tym Dama i Dżentelmen pamiętają.

### **Co wizytówka biznesowa powinna zawierać?**

- imię;
- nazwisko;
- zajmowane stanowisko;
- adres firmowy, tj. ulica, numer, kod i miasto;
- firmowy adres WWW;
- firmowy adres e-mail;
- telefon stacjonarny;
- faks;
- telefon komórkowy możemy zamieścić, ale nie jest to wymagane — wedle zasad etykiety. Jest to przede wszystkim uzależnione od praktyki stosowanej w miejscu pracy. Swoją drogą, można zaobserwować, szczególnie u dyrektorów, tendencję do nieumieszczania

numerów komórkowych. Jest to poniekąd podyktowane pragmatyzmem i polityką komunikowania się z otoczeniem danego podmiotu. Zawsze przy bliższym poznaniu telefon komórkowy możemy dopisać.



**Rysunek 2.1.** Właściwie zaprojektowana wizytówka

Źródło: opracowanie własne

### Czego wizytówka biznesowa nie powinna zawierać?

- prywatnego adresu — chyba że jest to nasze miejsce pracy, ponadto adres prywatny można zawsze ręcznie dopisać;
- prywatnego numeru telefonu — chyba że godzimy się, by ktoś dzwonił do nas o każdej porze lub jest to nasz jedyny telefon komórkowy, wykorzystywany w celach zawodowych;
- adresów, które mogą wkrótce być nieaktualne oraz już nieaktualnych (z dwójga złego pierwsze rozwiązanie jest bardziej do zaakceptowania niż drugie);
- naszego zdjęcia — nawet jeżeli wyglądamy wyjątkowo fotogenicznie;
- laminowanych powierzchni — utrudniamy wtedy dokonywanie drobnych notatek;
- zbyt rozbudowanej, a przez to nieczytelnej grafiki — funkcja informacyjna na pierwszym miejscu;



**Rysunek 2.2.** Niewłaściwie zaprojektowana wizytówka

Źródło: opracowanie własne

- zbyt długich tekstów nawiązujących do polityki i motta firmy (według klasyki wizytówka firmowa powinna być całkowicie pozbawiona takowych);
- źle zeskalowanych znaków logotypów — nie ma nic gorszego niż nieestetycznie wykonane własne logo.

Jeżeli reprezentujemy kreatywną branżę, możemy się zastanowić nad niestandardową wizytówką. Wiele już takich otrzymałem w czasie swojej pracy w *public relations*, i to nie tylko, jak mogłoby się zdawać, od przedstawicieli agencji reklamowych. Pamiętajmy jednak, że najistotniejszym elementem wizytówki, jako narzędzia biznesowego, jest jej użyteczność, czyli czytelność, a na końcu efekt, jaki po sobie pozostawia. Wiele dyrektorów kreatywnych zapewne się ze mną nie zgodzi, ale choć wizytówka wykonana np. z niestandardowego materiału z pewnością wyróżnia się pośród monotonnej klasyki, to jednak trzeba się zastanowić, jak ów materiał zachowuje się po kilku miesiącach od wyprodukowania. Może ulec zniszczeniu, porysowaniu, deformacji, wyblaknięciu. Posiadam kilka takich wizytówek, które po upływie niedługiego czasu od otrzymania są po prostu mało estetyczne, a zależy nam przecież na budowaniu pozytywnego i długotrwałego efektu.

## Jak posługujemy się wizytówką

Będąc dumnymi posiadaczami należycie wydrukowanych wizytówek, możemy już spokojnie się nimi wymieniać z innymi posiadaczami kartoników. Powinniśmy pamiętać o kilku istotnych zasadach związanych z wizytówkowym *savoir-vivre'em*.

### Zaopatrzymy się w wizytownik

Zanim ruszymy na podbój salonów, uszanujmy trud drukarzy, wkład grafików i szlachetną rękę działu finansowego, a zatem schowajmy nasze wizytówki w miejscu, gdzie nie będą narażone na deformację. Nieważne, czy wizytownik będzie reklamówką naszej firmy, metalową kopertką z logo funduszy europejskich, czy skórzaną miniaturą naszego portfela — naprawdę nie ma to znaczenia. Przy czym od razu się poprawiam, wizytownik nie powinien być zbyt pretensjonalny, jak zresztą wszystko, co Dama i Dżentelmen ze sobą noszą lub robią. Wizytownik nie tylko służy do przechowywania naszych wizytówek, ale również służy miejscem wizytówkom osób, które mieliśmy przyjemność poznać.

### Kiedy następuje wymiana wizytówek?

**W najlepszym ku temu momencie, czyli wtedy, kiedy uznamy to za stosowne**, zakładając, że jesteśmy wyżsi lub równi rangą z osobą, której proponujemy wymianę. Zdarza się bowiem tak, iż na początku rozmowy z jakichś powodów nie wymieniliśmy się wizytówką. Wtedy podsumowując spotkanie, możemy zaproponować wymianę w celu sprawnej przyszłej komunikacji.

Może się zdarzyć i tak, że na początku spotkania, zanim jeszcze usiądziemy, proponujemy wymianę naszych kart. Okazywało się to szczególnie przydatne w momentach, kiedy na spotkanie przychodziło więcej osób, niż tego oczekiwałem (lub byłem poinformowany). Jeśli znamy stanowiska i zakres kompetencji naszych rozmówców, łatwiej prowadzi się rozmowę. Podsumowując, wymieniamy się na początku, w trakcie lub na koniec spotkania.

W momencie, kiedy osoba wyższą rangą zdecydowała, iż nastąpiła ku temu właściwa chwila. Dużą gafą będzie niejako wymuszenie na takiej osobie wymiany wizytówek. Niektórzy dyrektorzy nie obdarowują każdego napotkanego menedżera swoją wizytówką. Trzeba to uszanować i się z tym pogodzić. Rozumiem jednak ciężką profesję handlowca, który goniony nierzadko *prikazem* pozostawienia jak największej ilości kontaktów do siebie, porywa się na jeden z bastionów dobrych manier, czyli szacunek dla precedencji. Drodzy handlowcy, proponuję następującą formułę — *Pani dyrektor, czy nie miałaby pani nic przeciwko, jeżeli zostawiłbym swoją wizytówkę asystentowi, na wypadek gdybym mógł okazać się pomocny?*<sup>2</sup> Tym samym po chwili się okaże, czy pani dyrektor zechce podarować swoją wizytówkę. My z kolei nie powinniśmy zostać odebrani jako natarczywi, a w razie braku propozycji wymiany z pewnością nie odmówią nam pozostawienia swoich danych teleadresowych w firmie potencjalnego klienta.

**POLECAM:** *Trzymajmy wizytówki w miejscu, z którego będzie je stosunkowo łatwo wyjąć. Czasem widuję osoby wręcz walczące z małą kieszonką, do której włożyły wcześniej zbyt dużo wizytówek, co utrudnia ich wydostanie, gdyż np. kieszonka marynarki nie jest właściwie rozpruta. Dość komicznie to wygląda, ale tylko dla obserwatorów. Osoby najbardziej zainteresowane, czyli walczące z kieszeniami, przeżywają katusze. Utrudnieniem może się również okazać paradoksalnie zbyt duża liczba kieszzonek. Czasem można zobaczyć osobę, która mogłaby naśladować Michaela Jacksona dzięki ruchom wykonywanym w trakcie poszukiwania wizytówek. Możemy np. założyć, iż nie posiadając wizytownika, kartoniki trzymamy w wewnętrznej części marynarki.*

## Jak wymieniamy się wizytówką?

Wizytówkę zawsze wręczamy w taki sposób, by osoba odbierająca kartonik nie musiała go przekreślać w celu poprawnego odczytania informacji na nim zawartych.

Odbierając wizytówkę, dziękujemy za nią, ale jej jeszcze nie chowamy. Okażmy szacunek właścicielowi, czytając zawartość kartonika.

Oczywiście nie chodzi tu o długie studiowanie treści, niemniej zbyt szybkie schowanie bez oddania należytego szacunku może zostać uznane za gafę. *(Czy dobrze poczuliby się Państwo, gdyby wręczając swoją wizytówkę drugiej osobie, ta nie zwróciła nawet na nią uwagi?)*

**Wizytówki NIE chowamy** do kieszeni spodni — ani z boku, ani z tyłu. Jest to kolejne *faux pas*. Uczestnikom szkoleń zawsze pokazuję następujący przykład — myślę, że dość sugestywny. Odgrywam scenkę polegającą na wymianie wizytówek. Otrzymaną wizytówkę wkładam do bocznej kieszeni spodni. Następnie idę kilka kroków, siadam, wstaję, znowu siadam. Następnie wydaję kartonik i pokazuję publiczności, co z niego zostało. A zostało niewiele z tego, co widzieliśmy na początku. Kartonik jest pomięty. Dlatego kiedy ktoś doświadczony w kontaktach biznesowych widzi, że jego kartonik ląduje w kieszeni spodni, od razu może pomyśleć sobie dwie rzeczy: **a)** mam przed sobą niedoświadczonego biznesmena, **b)** ktoś jasno daje mi do zrozumienia, że mnie nie szanuje, **c)** nic sobie nie pomyśli — ale po co kusić los?

**Wizytówkę chowamy:** **a)** do wizytownika, **b)** do portfela (wprawdzie nie praktykuję tej metody, niemniej jest dozwolona; pamiętajmy, by nie robić tego gestu zbyt ostentacyjnie, chwając się przy okazji talią czarnych kart kredytowych), **c)** do wewnętrznej kieszeni marynarki — nie jest to miejsce aż tak narażone na zgniecenie jak wspomniane spodnie, **d)** do torebki/teczki, **e)** do notesu. Przyjęło się również, iż wizytówki na czas spotkania mogą pozostać na stole — w celu lepszego orientowania się pośród uczestników rozmowy (praktykowane w Japonii).

**POLECAM:** *Wyjeżdżając poza granice Polski, starajmy się dowiedzieć, oprócz zdobywania wielu innych cennych informacji, jak wygląda sposób wymiany wizytówek w danym państwie. Na przykład wymiana wizytówek w Japonii jest swoistym rytuałem, a wizytówka traktowana z wyjątkowym pietysmem. Powinna być wręczana dwoma rękoma (inaczej, niż jesteśmy do tego przyzwyczajeni), w sposób umożliwiający bezproblemowe przeczytanie jej treści (tu akurat nie ma różnic). Wizytówkę również odbieramy dwoma rękoma, kłaniając się przy tym. W dobrym tonie będzie dopytanie się o poprawną artykulację nazwiska naszego*

*rozmówcy. Przyjęło się, że wymiana wizytówek następuje na początku spotkania, inaczej niż np. ma to miejsce w Hiszpanii, gdzie zwyczaj mówi o końcu spotkania. Ciekawostką jest fakt, iż w Malezji czcionka powinna być nie czarna, lecz złota. Związane jest to z dobrą wróżbą cennego kruszcu.*

## Często popełniane gafy

Gdy otrzymaliśmy wizytówkę bez telefonu komórkowego, nie dopominajmy się o jego umieszczenie, nawet jeżeli nasza wizytówka zawiera takowy. Najwidoczniej właściciel kartonika nie zdecydował się jeszcze, czy powierzyć nam swój numer, a dopraszanie się o niego jest wielce nietaktowne.

**Wręczanie pokreślonej, pomiętej, brudnej wizytówki.** Może się wprawdzie zdarzyć, iż zmieniliśmy niedawno adres albo np. dostawcę usług telekomunikacyjnych — wtedy jesteśmy usprawiedliwieni, skreślając stary numer/adres i wpisując nowy — ale to powinno być stosowane jedynie w wyjątkowych sytuacjach.

**Zabawa wizytówką tuż po jej otrzymaniu.** Podczas wielu spotkań byłem świadkiem, gdy ktoś rzuca swoją wizytówkę na stół — nawet nie ostentacyjnie, ale rzuca, albo rozmawiając ze mną, mam nadzieję, iż nieświadomie, bawi się moim kartonikiem, składając go, jakby chciał się upewnić co do sprężystości kartonu, z którego wizytówka jest wykonana. Nie róbmy tego. Zdecydowanie nie róbmy.

**Wymienianie się wizytówką podczas posiłku.** Specjaliści od etykiety stanowczo podkreślają, iż podczas przyjęć zasiadanych taka praktyka nie powinna mieć miejsca. Bez znaczenia, czy jest to biznes lunch, czy — o zgrozo — uroczysty obiad. Czynności tych można dokonać po wydarzeniu.

Czasem zdarza mi się przebywać pośród osób, które mają syndrom „gorącej wizytówki”. Jest to wizytówka, która najwidoczniej parzy dłonie swojego właściciela, gdyż ten chce się jak najszybciej jej pozbyć, a najlepiej całego posiadanego zapasu. Rozdawanie kartoników każdemu

w iście olimpijskim tempie jest nieeleganckie, zwłaszcza jeśli kartoniki są wręcz wciskane na siłę.

**Pisanie na otrzymanej właśnie wizytówce w obecności jej właściciela, który nie wyraził na to swojej zgody.** Może się zdarzyć, że nie mamy ze sobą notesu, a nasz telefon akurat złośliwie wziął rozwód z baterią. Wtedy może nam przyjść z pomocą właśnie wizytówka — jednak tylko i wyłącznie wtedy, gdy obdarowujący sam nam to zaproponuje. Pisanie po czymś kartoniku, nawet najszlachetniejszym piórem, jest gafą. Inaczej sytuacja wygląda, gdy po oddaleniu się od właściciela wizytówki chcemy sobie zanotować kilka ważnych informacji (np. na temat nowo poznanego gościa na przyjęciu). Jednak robimy to dyskretnie, a najlepiej już w taksówce lub w domu.

**Sugestia wymiany wizytówki na początku spotkania, które ma charakter prywatny.** W przeciwieństwie do spotkań zawodowych mamy wtedy większą swobodę w dobieraniu znajomych i tym samym informowania nowo poznanych o chęci kontynuowania (lub nie) zawartej znajomości. Jeżeli nie posiadamy drugiego kompletu wizytówek prywatnych (co nie jest obowiązkiem), aby podtrzymać znajomość, możemy na kartonikach wykorzystywanych w pracy napisać odręcznie adres domowy lub prywatny numer telefonu.

**POLECAM:** *Warto nosić ze sobą mały notes lub kilka kartek niedużego formatu. Ich rozmiar powinien umożliwiać łatwe umieszczenie zarówno w kieszeni marynarki, jak i damskiej torebce typu kopertówka. Dodatkowo nie powinniśmy rozstawać się z eleganckim długopisem lub piórem (ołówki również akceptowalny). Posiadając wyżej wymienione, jesteśmy zawsze przygotowani na sytuację, w której: a) sami możemy coś zanotować, b) służyć pomocą innej osobie. Zwyczaj ten przyswoilem sobie, asystując za granicą ambasadorowi, gdzie podczas przyjęć w korpusie dyplomatycznym dość często miałem przyjemność używać kartkę i długopis. Bezценne.*



## Trochę dyplomacji i starych obyczajów

O ile dawniej spotkania w ramach korpusu dyplomatycznego były zarezerwowane dla wąskiego grona osób spoza środowiska pracowników służby zagranicznej, o tyle współcześnie dość mocno akcent położony jest na dyplomację biznesową, a zatem zawieranie nowych znajomości nie tylko w celach towarzyskich, ale też zawodowych. Na przyjęcia narodowe — organizowane w ambasadach, często zaprasza się przedstawicieli rodzimego biznesu, mediów oraz świata artystycznego. Dlatego dla Dam i Dżentelmenów nie powinno być zaskoczeniem, jeżeli po milej rozmowie z np. radcą handlowym innego kraju otrzymają korespondencyjnie wizytówkę z odręcznie dokonаныmi notatkami w postaci francuskojęzycznych skrótów.

Wizytówka oprócz wykorzystywania jej przy poznawaniu nowych osób służy również do korespondencji. W przeszłości zaś była wykorzystywana jako m.in. forma złożenia wizyty. Kiedyś po przyjęciu, na którym byliśmy gośćmi, należało w zgodzie z etykietą wysłać bilet wizytowy — dzisiejszą wizytówkę — z podziękowaniem. Wysłanie biletu było równoznaczne z rewizytą. Ponadto wizytówkę zostawiano służbie, jeśli nie zastało się gospodarzy. Do tego dochodził cały rytuał zaginania rogów biletu, służący poinformowaniu adresata o chęci lub braku woli do kontynuowania znajomości. Stosowano też różne wielkości wizytówek zarówno dla kobiet, jak i mężczyzn.

Wiele z dawnych funkcji biletu wizytowego już nie ma współcześnie zastosowania. Nawet pośród dyplomatów, gdzie tradycyjne zwyczaje dłużej się utrzymują, a od wielu zasad się odeszło bądź odchodzi — na rzecz komunikacji elektronicznej. Jednak część elementów wizytówkowego rytuału wciąż funkcjonuje. Wprawdzie możemy się nigdy z nimi nie zetknąć, niemniej dość dużo pytań zadawanych podczas szkoleń z etykiety biznesowej skusiło mnie, bym w podstawowym zakresie opisał kilka wariantów współczesnego wykorzystania biletu wizytowego.

**Poniżej kilka skrótów z języka francuskiego:**

<b>p.s.</b>	<i>pour saluer</i>	(pozdrowienia)
<b>p.r.</b>	<i>pour remercier</i>	(podziękowanie)
<b>p.p.</b>	<i>pour présentation</i>	(przedstawienie się)
<b>p.p.c.</b>	<i>pour prendre congé</i>	(pożegnanie się)
<b>p.f.</b>	<i>pour féliciter</i>	(gratulacje)
<b>p.c.</b>	<i>pour condoler</i>	(kondolencje)
<b>p.f.n.a.</b>	<i>pour féliciter nouvel an</i>	(życzenia z okazji Nowego Roku)

**Rysunek 2.3.** Przykładowa wizytówka dyplomaty ze skrótem grzecznościowym

Źródło: opracowanie własne

W przypadku osób poznanych towarzysko, o których wiemy, iż nie władają biegle językiem Balzaca, a którym chcemy wysłać np. pozdrowienia, zamiast opisanych wcześniej skrótów możemy zastosować polskie zwroty. Niemniej do tego typu korespondencji najlepiej będzie wybrać wizytówkę prywatną, która nie zawiera standardowych danych adresowych pojawiających się na wizytówce firmowej. Na wizytówce prywatnej drukujemy jedynie imię i nazwisko (w przypadku wizytówki małżeńskiej będą to imiona małżonków i nazwisko). Pozostałe dane, takie jak e-mail, telefon komórkowy czy adres domowy, umieszczamy odrębnie.

Jeżeli zdecydujemy się na użycie wizytówki firmowej w celu korespondencji o charakterze prywatnym, przekreślamy zajmowane stanowisko, pozbawiając tym samym kartonik zawodowego znaczenia. Pozostałą część korespondencji umieszczamy na niezadrukowanej stronie (*verso*).



**Rysunek 2.4.** Przykładowa wizytówka prywatna z podziękowaniem napisanym odręcznie

Źródło: opracowanie własne



**Rysunek 2.5.** Przykładowa wizytówka firmowa wykorzystywana w celach towarzyskich

Źródło: opracowanie własne

## Bilet przesyłowy

Bilet przesyłowy jest większy od standardowej biznesowej wizytówki. Powinien jednak zachować kształt prostokąta. Pozwala to na swobodne zamieszczenie kilku z reguły kurtuazyjnych zdań — choć nie tylko. Bilet przesyłowy jest wykorzystywany przy okazji wysyłania np. korespondencji, prezentów, kwiatów czy choćby faktur. Można go zdecydowanie potraktować jako formalną część kontaktów zawodowych.

Używanie biletów przesyłowych jest coraz częściej stosowaną w Polsce praktyką, która dobrze świadczy o nadawcy. Pamiętam, jak

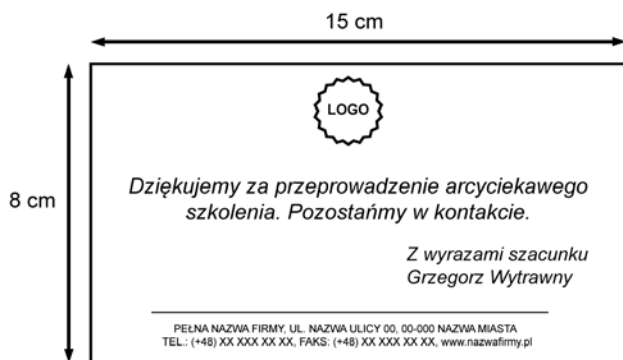
przedłużając swój pobyt w RPA, otrzymałem od urzędu nową wizę z biletem przesyłowym, na którym widniało godło państwa i kurtuazyjny zwrot grzecznościowy.

**Bilet przesyłowy może zawierać:**

- a. logo firmy/urzędu/NGO,
- b. adres ww.

**Ponadto zawsze umieszczamy zwrot grzecznościowy:**

- a. Z wyrazami szacunku (pol.),
- b. With the compliments (ang.).



**Rysunek 2.6.** Przykład biletu przesyłowego z treścią

Źródło: opracowanie własne

## Często zadawane pytania

**Czy w dobrym tonie będzie umieszczenie tytułów naukowych na wizytówce?**

Nie jest gafą, gdy umieszczamy tytuły naukowe (profesor) lub stopnie naukowe (doktor), jednak zamieszczanie tytułu zawodowego (magister, inżynier) jest już uznawane za brak dobrego smaku. Tak samo jak przesadne przedłużanie linijki poświęconej imieniu i nazwisku o wszystkie zdobycie w trakcie życia tytuły i stopnie naukowe.

## **Czy można drukować wizytówki po dwóch stronach — po polsku i np. angielsku?**

Jeżeli przyjmiemy klasyczny wygląd wizytówki za wzór do naśladowania, to zdecydowanie tylko jedna strona (*recto*) powinna zostać zadrukowana. Druga strona (*verso*) powinna pozostać pusta. Dzięki temu, że *verso* będzie wolne od treści, będziemy w każdej chwili mogli dokonać tam drobnych notatek. Rozumiem, iż jedynym wytłumaczeniem dwustronnej wizytówki może być czynnik ekonomiczny. Warto jednak wziąć pod uwagę klasyczne rozwiązanie, czyli druk dwóch typów wizytówek — jednej w języku rodzimym, a drugiej w obcym. Znaczących dobrych manier pozostawiają pewną możliwość manewru dla osób udających się do krajów egzotycznych. Mniejszą gafą zatem będzie wydrukowanie wizytówki z obustronnym drukiem np. angielsko-chińskim niż polsko-angielskim.

## **Zapomniałem wizytówek albo ich nie mam, a właśnie otrzymałem od kogoś na spotkaniu. Co zrobić?**

Rozwiązań może być kilka: a) Możemy nosić ze sobą wspomniane wcześniej karteczki lub notes i spisać dane kontaktowe na papierze, a następnie wręczyć go zainteresowanej osobie. b) Przyjmujemy wizytówkę i obiecujemy, że na adres podany na kartoniku odeślemy swoje dane teleadresowe — via e-mail. Spytajmy najpierw, czy taka forma odpowiada drugiej osobie, gdyż możemy zostać poproszeni tylko o SMS. Wprawdzie odesłanie swojej wizytówki byłoby gestem najwyższej próby, jednak przy szerokim dostępie do poczty elektronicznej może się to okazać zbyt pretensjonalne (choć osoby ceniące klasykę mogłyby to docenić). c) Możemy zaproponować, że oddzwonimy w najbliższy pracujący dzień np. do sekretariatu naszego rozmówcy i zostawimy swoje dane.

## **Czy można umieszczać na wizytówce adresy komunikatorów internetowych lub np. numery typu Skype?**

W dobie dzisiejszej informatyzacji wszelkiego rodzaju komunikatory są dla wielu z nas nieodłącznym elementem komunikowania się ze swoimi klientami. Dlatego jeżeli używamy w kontaktach biznesowych programów

typu GG, Tlen, MSN Messenger, Skype, to jest jak najbardziej usprawiedliwione umieszczanie ich na wizytówce. Z jednym drobnym zastrzeżeniem. O ile komunikator, którego adres jest jedynie numerem, nie będzie budził wątpliwości, o tyle adres Skype w postaci np. „renegat” czy „szalony kojot” może już budzić kontrowersje. Jednym się spodoba, inni odbiorą to jako brak taktu. Istotnym elementem będzie w tym wypadku spójność związana z wykonywaną profesją. Miejmy to na uwadze.

### **Posługujemy się bezimiennymi wizytówkami. Jest tylko adres i logo. Czy to zgodne z etykietą?**

Jest to z pewnością duże ułatwienie dla pracodawcy, który zamawia tylko jeden szablon wizytówek. Opisane wizytówki mogą być wykorzystywane przez personel: **a)** który nie ma zbyt częstego kontaktu z klientem ani też z szeroko rozumianą branżą — osoba też nie pełni oficjalnych funkcji reprezentacyjnych; **b)** który wprawdzie ma kontakt z klientem, niemniej specyfika stanowiska (np. tymczasowe) nie przewiduje druku imiennej wizytówki (np. akwizytor). Oczywiście najlepiej, jeżeli wizytówka zawierałaby pełne dane, łącznie z imieniem i nazwiskiem, a także funkcją. Jeżeli jednak będziemy posługiwali się takim kartonikiem, pamiętajmy, by imię i nazwisko oraz numer kontaktowy wpisać przy osobie, której zamierzamy wręczyć naszą wizytówkę.

## **Kwestie do zastanowienia**

- Czy wyjeżdżając w podróż służbową, planuję zabranie większej ilości wizytówek?
- Czy przestrzegam zasad dotyczących wręczania wizytówek osobom wyższym rangą?
- Czy moja wizytówka nie zawiera czasem niepotrzebnych danych?
- Czy mam jakiś sposób archiwizowania wizytówek pod koniec roku?

**Precedencja**, czyli zasada pierwszeństwa, jest jednym z ważniejszych elementów etykiety biznesowej, a także protokołu dyplomatycznego i etykiety towarzyskiej. Co prawda normy, szczególnie te obowiązujące nas po pracy, będą się różniły od tych stosowanych w życiu zawodowym, jednak czasem trudno określić, kiedy faktycznie kończy się praca, a zaczyna życie prywatne. Dlatego znajomość reguł precedencji w każdej sytuacji bywa nieoceniona.

Pierwszeństwo polega m.in. na przyznaniu lub uznaniu ważności danej osoby bądź stanowiska nad innymi. Mówiąc bardzo dosadnie, chodzi o wyznaczenie, kto przed kim powinien się pierwszy uklonić, wyciągnąć dłoń przy powitaniu czy zaproponować wymianę wizytówek. W rozumieniu etykiety nie chodzi tu o pomniejszenie roli innych, ale o podkreślenie statusu osób, które z różnych względów na to zasługują. Tak dzieje się od tysiącleci. W swojej pracy coraz częściej spotykam się z potrzebą wyznaczania ważności miejsc, kolejności przemówień czy powitań. Myślę, że to dobry sygnał, gdyż wiele osób może wprawdzie nie przywiązywać wagi do tego, w jakiej kolejności będą odczytywane ich nazwiska podczas gali, ale niech zdarzy się taka, która poczuje się mimo wszystko urażona. Nie dość, że jako gospodarze nie powinniśmy do tego dopuścić, to jeszcze wspomniana osoba może być odpowiedzialna za podjęcie ważnych decyzji względem naszej firmy. Zobaczmy zatem, jak unikać gaf związanych z precedencją.

## Główne zasady precedencji w biznesie

O ile w życiu towarzyskim, pośród przyjaciół, w rodzinie, na ulicy obowiązuje reguła, iż:

- starszy ma pierwszeństwo **przed młodszym**,
- **kobieta** ma pierwszeństwo **przed mężczyzną**,

o tyle w relacjach zawodowych płeć i wiek **nie odgrywają żadnej roli** — liczą się **tylko ranga i stanowisko**.

Zatem osoba wyższa rangą:

- pierwsza **wyciągnie dłoń** do powitania (ale to osoba niższa rangą pierwsza się ukloni lub powie „dzień dobry”);
- pierwsza **zapropONUje wymianę wizytówek**;
- pierwsza **wejdzie do pokoju** (pierwsza też pozdrowi osoby w nim się znajdujące);
- pierwsza **zacznie jeść** (da sygnał do rozpoczęcia posiłku).

Oczywiście życie nie byłoby takie piękne, gdybyśmy nie mieli odstępstw od reguł, gdzie np. dyrektor firmy nie uznaje zasad pierwszeństwa wedle rangi, lecz wedle płci, i kłania się pierwszy swoim sekretarkom. Inny z kolei Dżentelmen, pełniący w przeszłości funkcję ambasadora, powiedział mi kiedyś, iż zawsze będzie się pierwszy kłaniał swoim podwładnym płci pięknej.

**Czy zatem obaj Dżentelmeni popełniają gafy?** Myślę, że przesadą byłoby uznanie ich zachowania za nietaktowne. Jednak zasady, które stosujemy w naszej firmie, nie muszą już być tak pozytywnie odbierane na zewnątrz, u klienta. Tam wspomniany dyrektor będzie musiał uszanować wyższość mężczyzny nad kobietą (wedle zajmowanych stanowisk) i przywitać się pierwszy z prezesem, a potem z panią dyrektor. Inaczej popełniłby duże *faux pas*.

**Ale...**

w przypadku gdy nasz klient uznaje właśnie zasady etykiety towarzyskiej i dał nam to odczuć, nie będzie gafą, jeżeli opisywany dyrektor



przywita się pierwszy z panią dyrektorką, a potem z panem prezesem, kultywującym normy towarzyskie w pracy. Innymi słowy, osoba kulturalna potrafi się dostosować.

**Co jednak, jeżeli mamy sytuację, w której spotykają się dyrektorka i dyrektor męczyzna z tej samej firmy? Dodajmy, iż ich stanowiska mają identyczną rangę i zostali mianowani w tym samym dniu. Kto pierwszy wyciąga rękę przy powitaniu, kto jest ważniejszy?**

Jeżeli mamy taką sytuację, oboje będą szli w swoim kierunku z wyciągniętą dłonią. Może być również i tak, iż Dżentelmen wiedząc, że Dama nie ma nic przeciwko, aby uznać ją za piękną, poczeka, aż ona pierwsza wyciągnie dłoń. Dama z kolei nie będzie się ociągała z tym gestem. Innym bardziej zawodowym rozstrzygnięciem będzie zastosowanie praktyki zaczerpniętej z dyplomacji, czyli pierwszeństwo wedle alfabetu lub stażu.

*Pamiętajmy jednak, że wiele kobiet może nie uznawać zasad etykiety towarzyskiej w pracy, lecz tylko zawodową. Przesadne adorowanie lub nieuznanie wyższości kobiety dyrektorki ze względu na jej młody wiek przy starszych podwładnych płci przeciwnej (przy powitaniu) jest uznawane za poważną gafę. Szczególnie poza Polską.*

## Pierwszeństwo podczas posiłków i spotkań roboczych

### Rozsądzenie przy stole

Odpowiednie rozmieszczenie gości przy stole jest zadaniem niezwykle odpowiedzialnym, gdyż bywają tam miejsca mniej lub bardziej eksploatowane, bliższe i dalsze gospodyni, gospodarza lub gościa honorowego. A im dalej wyznaczy się komuś miejsce, tym mniejszy prestiż i czasem, co nie musi być regułą, mniej atrakcyjna rozmowa.

**Ustalając rozsądzenie gości przy stole, musimy najpierw odpowiedzieć sobie na pytania:**

- Jaki charakter będzie miało nasze spotkanie — towarzyski czy zawodowy?

- Ile osób zamierzamy usadzić przy jednym stole? Czy będzie więcej stołów?
- Jak będzie wyglądała sala, w której odbędzie się przyjęcie? Gdzie są okna, drzwi?
- Czy będzie wymagana obecność tłumaczy?
- Czy będą goście honorowi?

## **Najważniejsze zasady, którymi powinniśmy się kierować przy rozsadzaniu gości**

### **Pierwszeństwo wynikające z RANGI**

Podczas spotkań firmowych z pracownikami najlepsze miejsce będzie zarezerwowane dla gospodarza — prezesa, następne miejsce w hierarchii, po jego prawej stronie, przewiduje się dla osoby niższej rangą od gospodarza, ale wyższej od pozostałych, kolejne przysługuje osobie niższej rangą od prezesa i drugiej osoby po prezesie, ale wyższej od pozostałych itd.

Można też przyjąć zasadę rozsadzania, wedle której prezes jako najważniejszy będzie miał po prawej ręce drugą osobę co do ważności w firmie, a po lewej trzecią, następnie po prawej czwartą, a po lewej piątą itd. (rysunek 3.1).

---

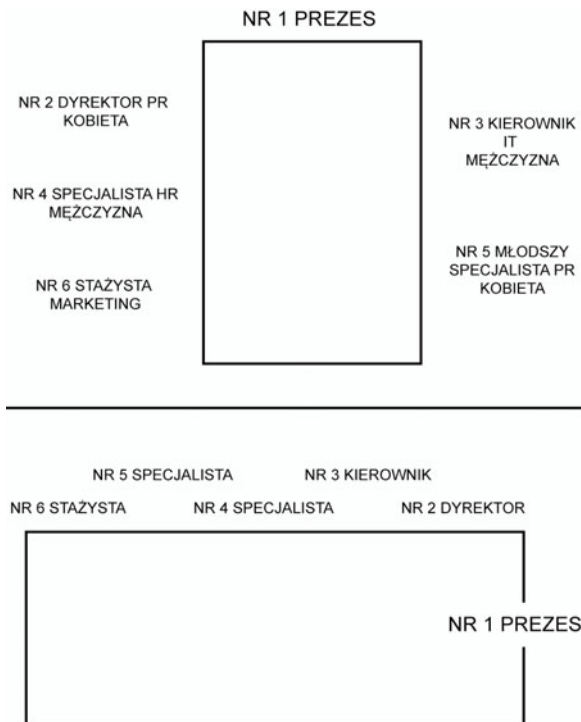
Przy spotkaniach o charakterze zawodowym płeć nie jest uwzględniana.

---

Przy większej liczbie pracowników, podczas bardziej formalnych spotkań, można zaproponować osobie drugiej w kolejności po najważniejszej, aby pełniła rolę współgospodarza.

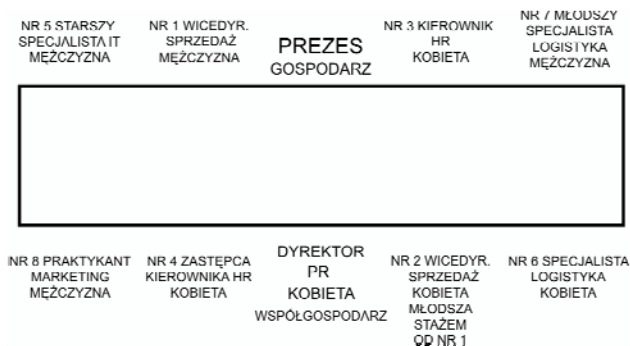
Na rysunku 3.2 spotkanie w tej samej firmie, z większą liczbą pracowników, przybrało charakter obiadu, gdzie rolę współgospodarza zajęła osoba najwyższa rangą po prezesie, czyli dyrektor ds. PR. Pierwszeństwo zostało wyznaczone wedle zajmowanego stanowiska, płeć nie została uwzględniona.

Spotykając się z klientem na obiedzie, jak zostało to przedstawione na rysunku 3.3, precedencja zasiadania będzie wyznaczona wedle zajmowanego stanowiska z uwzględnieniem sadzania naprzemiennego gości



Rysunek 3.1. Zasada rozsadzania przy stole

Źródło: opracowanie własne



Rysunek 3.2. Zasada rozsadzania przy stole

Źródło: opracowanie własne



**Rysunek 3.3.** Zasada rozsadzania przy stole (rzymskie oznaczenie na przemian z arabskim)

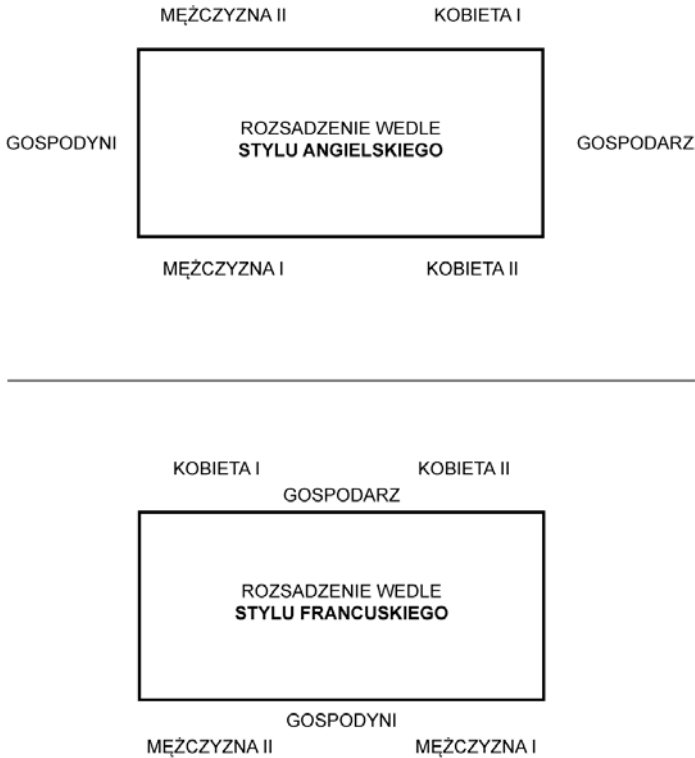
Źródło: opracowanie własne

i gospodarzy. Ponadto zawsze kolejno po prawej i lewej stronie prezesów, na przemian, będą siedzieli najwyżsi rangą pracownicy klienta (po obu stronach gospodarza) i gospodarza (po obu stronach klienta).

### Pierwszeństwo wynikające z PŁCI

Na spotkaniach towarzyskich lub zawodowych o charakterze towarzyskim, np. na firmowej gali, gospodarzami będą kobieta i mężczyzna (rysunek 3.4). Wtedy po prawej (ważniejszej) ręce **kobiety gospodarza** zasiada najważniejszy mężczyzna, następnie partnerka najważniejszego mężczyzny usiądzie po prawicy (ważniejszej) **mężczyzny gospodarza**. Drugi w hierarchii mężczyzna usiądzie po lewej ręce kobiety gospodarza, a wtedy jego partnerka usiądzie po lewej stronie mężczyzny gospodarza. Jeżeli kobieta będzie najważniejsza, wtedy siada tak samo jak w poprzednim opisie, a zatem po prawej stronie mężczyzny gospodarza, a jej partner po prawej stronie gospodyni, kolejni goście wedle pierwszeństwa.

Rozsądzenie w stylu angielskim polega na zajęciu miejsc przez gospodarzy lub gospodarza i osobę pełniącą rolę współgospodarza przy krótszych bokach stołu. Z kolei styl francuski charakteryzuje się usadzeniem gospodarzy przy dłuższych krawędziach podłużnego mebla — ta metoda jest atrakcyjniejsza z punktu widzenia spotkań o charakterze zawodowym, bowiem osoby wysokie rangą są bliżej siebie, aniżeli byłoby to przy stole angielskim.



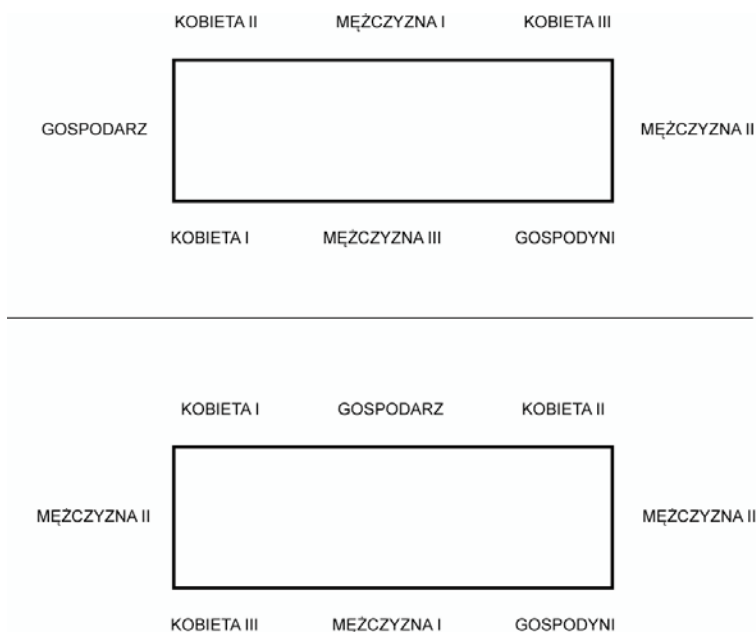
**Rysunek 3.4.** Pierwszeństwo rozsadzania wynikające z płci (2 modele – francuski i angielski)

Źródło: opracowanie własne

Powyższe rozsadzanie naprzemienne kobiet i mężczyzn uda się nam jedynie w konfiguracji 6, 10, 14, 18, co jest wynikiem działania matematycznego, gdzie wybraną cyfrę bądź liczbę oczekiwanych gości mnożymy przez cztery i dodajemy dwa.

Może się jednak zdarzyć, iż będziemy musieli wyznaczyć miejsca siedzące przy liczbie zaproszonych będącej wielokrotnością 4, czyli 8, 12, 16, a wtedy usadzenie naprzemienne (kobieta, mężczyzna, kobieta) wedle powyższego modelu zaprezentowanego na rysunkach będzie niemożliwe.

Możemy skorzystać z następujących propozycji, gdzie zasada naprzemiennego usadzania została zachowana (rysunek 3.5).



**Rysunek 3.5.** Usadzanie naprzemienne (8 osób)

Źródło: opracowanie własne

Na wszystkich prezentowanych przykładach można było dodatkowo zauważyć:

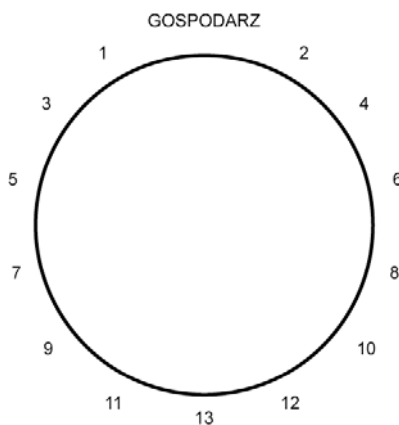
1. **ZASADĘ PRAWEJ RĘKI**, zgodnie z którą po prawej stronie gospodyni, gospodarza, współgospodarza lub prezesa usadzona została osoba najważniejsza.
2. **ZASADĘ NAPRZEMIENNEGO USADZANIA:**
  - a. pracowników dwóch firm bez względu na płeć, a wedle rangi;
  - b. kobiet i mężczyzn zarówno na spotkaniach towarzyskich, jak i zawodowych, w których będziemy uczestniczyli z partnerami, np. firmowa gala.

**Jeżeli przyjęcia odbywają się z udziałem partnerów**, powinni oni zostać rozsądzeni, gdyż m.in. może zaistnieć obawa, iż będą rozmawiali tylko ze sobą, a przyjęcie nie dość, że ma służyć miłemu spędzeniu czasu, to również poznaniu nowych osób, a także zapewnieniu swoim sąsiadom aktywnego towarzystwa.

*Istnieje wprawdzie zasada, że nie rozsadza się bardzo młodych stażem małżeństw, które nie zdążyły się przyzwyczaić do siedzenia oddzielnie, jednak podczas oficjalnego przyjęcia można od niej odstąpić. Należy jednak pamiętać, by na kameralnych spotkaniach wziąć to ponownie pod rozwagę.*

### Inne stoły

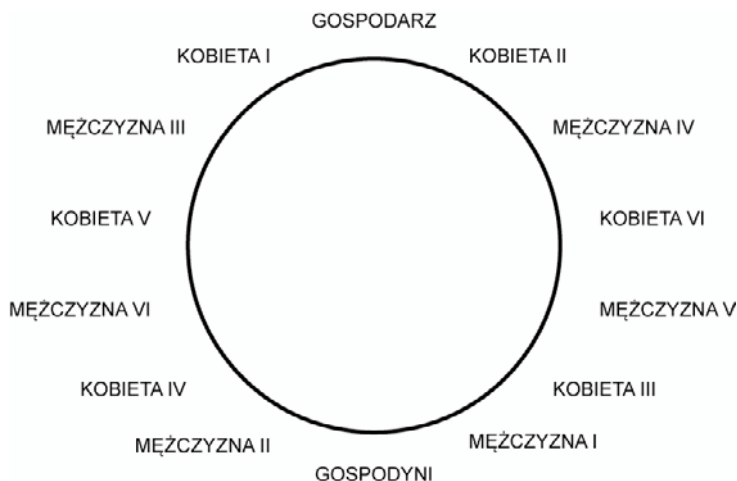
**Jeśli stół jest okrągły i nie ma osób towarzyszących**, miejsca najniższe rangą będą najdalej od gospodarza (rysunek 3.6).



**Rysunek 3.6.** Zasada rozsadzania przy stole

Źródło: opracowanie własne

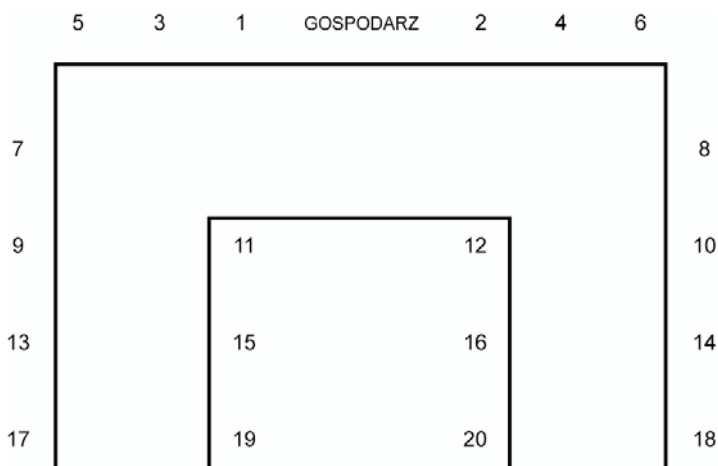
**W przypadku gdy stół jest okrągły i są osoby towarzyszące**, miejsca najniższe rangą to V i IV (rysunek 3.7).



**Rysunek 3.7.** Zasada rozsadzania przy stole w sytuacji, gdy są osoby towarzyszące

Źródło: opracowanie własne

W sytuacji gdy stół jest w kształcie podkowy i nie ma osób towarzyszących, rozsądzenie gości powinno wyglądać jak na rysunku 3.8.



**Rysunek 3.8.** Zasada rozsadzania przy stole w kształcie podkowy

Źródło: opracowanie własne



**Warto wiedzieć:**

- Nie sadzamy przy sobie osób będących w konflikcie.
- Pierwszeństwo gościa sadzanego po prawej stronie gospodyni przechodzi na partnerkę i ta będzie musiała zostać usadzona po prawej stronie gospodarza. I na odwrót, czyli pierwszeństwo kobiety usadzonej przy gospodarzu przechodzi na mężczyznę, który automatycznie zostanie przypisany do miejsca po prawej stronie gospodyni.
- Zasada przemianego rozsadzania może się odnosić do okoliczności zawodowych, kiedy rozmieszcza się na przemian klientów będących gośćmi z pracownikami gospodarza lub pracowników lokalnych i gości zagranicznych — przy uwzględnieniu zasady precedencji wedle rangi, licząc od prawej ręki gospodarza.
- Unikamy rozsadzania gości w liczbie 13.
- Tłumacze będą siedzieli po lewej stronie osób, którym będą tłumaczyły, lub za osobami siedzącymi przy stole (w obydwu przypadkach tłumacz może nie skorzystać z dobrodziejstw kuchni).
- Unikamy rozsądzenia, w którym goście (w przypadku spotkania zawodowego) lub kobiety (w przypadku spotkania towarzyskiego) będą zasiadali na krańcach stołów.
- Jeżeli są dwa stoły, gospodarz będzie siedział przy jednym, a gospodyni przy drugim. Dlatego też po prawej ręce gospodyni będzie siedział najważniejszy mężczyzna, a jego partnerka usiądzie po prawej stronie gospodarza, przy drugim stole. Dobrze, jeżeli gospodarze mogą utrzymywać kontakt wzrokowy.
- Na dużych przyjęciach ustawia się stół główny oraz kilka lub kilkanaście pomniejszych okrągłych. Przy stole głównym zasiadają osoby najważniejsze: gospodarze i goście honorowi. Mniejsze stoły sytuuje się tak, by goście nie siedzieli tyłem do stołu głównego. Warto, by przy każdym ze stołów był jeden współgospodarz (pracownik firmy), który będzie się opiekował gośćmi.

- Inną również stosowaną praktyką będzie niewyróżnianie gospodarzy i gości honorowych innym kształtem stolika, ale umieszczenie go w najlepszym miejscu sali.

### **Pamiętajmy:**

- Stół z gościem honorowym może być skierowany w stronę okna lub wejścia do sali.
- Stół z gościem honorowym nie powinien być blisko drzwi kuchennych lub wyjścia dla obsługi.
- Stół z gościem honorowym nie powinien się znajdować tuż obok zespołu, gdyż przy głośnej muzyce konwersacja może być znacząco ograniczona, a gość honorowy nie powinien patrzeć w ścianę.
- Gospodarze powinni widzieć całą salę.
- Gospodarze powinni mieć w zasięgu wzroku wejście kuchenne.

### **Kto będzie pierwszy obsługiwany przez obsługę kelnerską?**

W trakcie przyjęć zasiadanych z osobami towarzyszącymi obsługa kelnerska powinna zacząć serwis od prawej strony mężczyzny, czyli od najważniejszej kobiety. Następnie obsługuje się kobietę po lewej stronie gospodarza. Kolejne kobiety obsługuje się zgodnie z wyznaczoną precedencją. Ostatnią obsługowaną pośród pań powinna zostać gospodyni. Po gospodynie pierwszą obsługowaną osobą będzie mężczyzna siedzący po jej prawej stronie, a następnie ten po lewej, na końcu posiłek otrzymuje gospodarz.

**Podczas przyjęć o charakterze zawodowym**, bez osób towarzyszących, pierwszą osobą, której zostanie zaserwowany posiłek, będzie gość siedzący po prawej stronie gospodarza lub osoba siedząca naprzeciwko — założmy, iż w obydwu przypadkach jest to klient (bez względu na płeć). Wszyscy pracownicy klienta są obsługiwani wedle pierwszeństwa swoich stanowisk przed pracownikami gospodarzy. Następnie obsługuje się gospodarzy, przy czym pierwszy zostanie obsługiwany zastępca prezesa, a na końcu, po wszystkich swoich podwładnych, sam prezes, który jako gospodarz jest obsługiwany ostatni.

**POLECAM:** Wyprawiając przyjęcie w restauracji bądź zapraszając klienta na lunch, starajmy się ustalić zawczasu precedencję zasiadania, a także wynikającą z tego kolejność podawania potraw. Informując obsługę kelnerską — szefa sali bądź starszego kelnera, o charakterze spotkania, będziemy mogli dodatkowo uhonorować naszych gości. W innym wypadku, co oczywiście nie będzie niczym niestosownym, pierwsze zostaną obsłużone kobiety.

## Pierwszeństwo podczas wydarzeń specjalnych

### Zasiadanie przy stole konferencyjnym

Podczas rozsadzania konferencyjnego stosujemy zasadę tzw. prawej ręki. Pośrodku siedzi gospodarz, a po jego prawej ręce gość honorowy. Następna w kolejności będzie osoba po lewej stronie prezesa, czyli dyrektor ds. PR (rysunek 3.9).

KIEROWNIK SEKCJI	GOŚĆ HONOROWY	PREZES	DYREKTOR PR	PROWADZĄCY
4	2	1	3	5

## GOŚCIE

**Rysunek 3.9.** Zasada rozsadzania przy stole konferencyjnym

Źródło: opracowanie własne

Osoba prowadząca konferencję zajmuje najniższe miejsce przy stole, chyba że prowadzi ją sam prezes lub np. dyrektor ds. PR, który (patrzac na rysunek) w razie nieobecności gościa honorowego zająłby miejsce po prawej stronie prezesa (gospodarza).

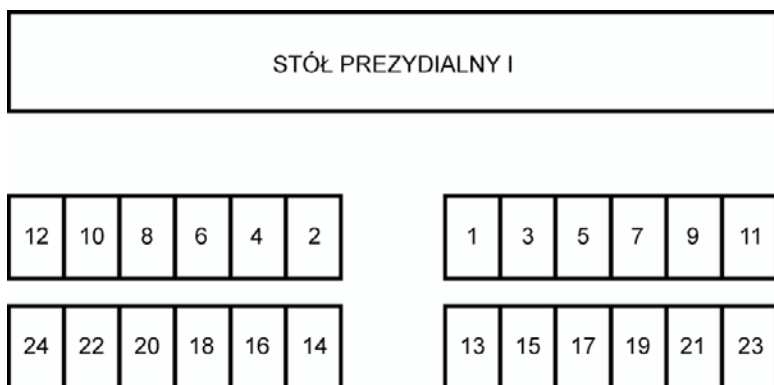
Przyjmuje się również praktykę, iż osoba prowadząca spotkanie nie siedzi przy stole prezydialnym, ale stoi obok. Jednak przy dłuższym spotkaniu może to być męczące, a miejsca w pierwszych rzędach, z których

można by ewentualnie skorzystać, są zarezerwowane dla pozostałych gości honorowych lub wedle zajmowanego przez nich stanowiska.

Zaprezentowany sposób rozsadzania można stosować podczas spotkań przy stole negocjacyjnym lub w trakcie obiadów, gdy naprzeciwko siedzi zespół klienta — przyjmujący te same zasady rozsadzania.

### Planowanie miejsca dla gości — audytorium

Jeśli miejsca honorowe, zarówno w przypadku lewej, jak i prawej strony, będą przy środkowym przejściu pomiędzy rzędami, to zaprezentowane ułożenie krzeseł (rysunek 3.10) będzie wygodne nie tylko dla obsługi chodzącej z mikrofonami — w razie gdyby ktoś chciał zabrać głos, ale też ułatwia pracę kamerzystom i fotografom.

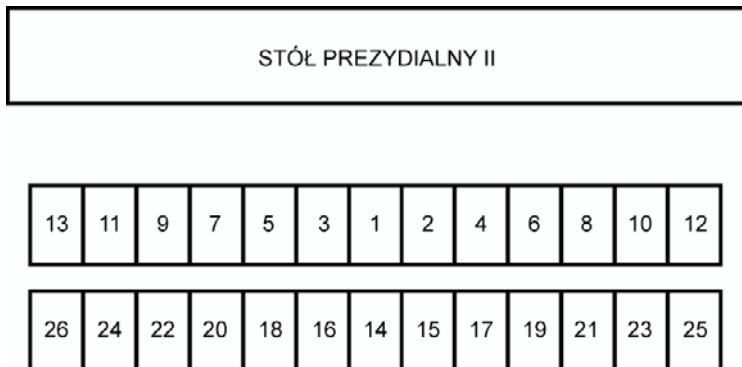


**Rysunek 3.10.** Zasada rozsadzania audytorium na konferencji

Źródło: opracowanie własne

Jeśli zaś miejsca honorowe znajdują się na środku przestrzeni przewidzianej dla gości, najlepiej, jeśli miejsca najważniejsze będą *vis a vis* najwyższych rangą osób zasiadających przy stole prezydialnym (rysunek 3.11). Opisywane ułożenie krzeseł może stwarzać wrażenie, iż jest bardziej oficjalne od poprzedniego, gdyż wszyscy goście honorowi zasiadający przed stołem prezydialnym będą w jednym, niczym nieprzedzielnym rzędzie. Czasem stosuje się takie ułożenie miejsc z bardzo blącego

powodu, a mianowicie mniejszej sali konferencyjnej. Trzeba pamiętać, że odległość pomiędzy rzędami powinna umożliwiać uczestnikom spotkania komfortowe przechodzenie.



**Rysunek 3.11.** Zasada rozsadzania audytorium na konferencji

Źródło: opracowanie własne

## Planowanie kolejności wystąpień publicznych

*„Dobre przemówienie powinno mieć przede wszystkim udany początek i niebanalne zakończenie. Należy jednak pamiętać, aby początek i koniec znajdowały się możliwie jak najbliżej siebie”.*

**Winston Churchill**

Ustalenie kolejności przemówień podczas wydarzeń specjalnych może przebiegać wedle kilku kluczy. Zawsze jednak należy rozważyć wszystkie dostępne możliwości ustalenia kolejności przemawiania, by ktoś nie poczuł się niedoceniony, choć tego czasem nie unikniemy.

Załóżmy, że pracujemy w firmie, która przeprowadziła w zeszłym roku kampanię społeczną poświęconą odpowiedzialnemu biznesowi. W związku z tym zorganizowaliśmy uroczyste przyjęcie, na którym podsumowujemy udany rok. Na przyjęciu będzie wielu gości. Ustalmy zatem pierwszeństwo ich wystąpień.

## Propozycja I

1. Gospodarz wydarzenia — **prezes firmy organizującej kampanię** (powitanie, wprowadzenie, zapowiedzenie gości).
2. Gospodarz ziemi — **prezydent miasta** (podziękowanie za zaproszenie, kilka słów o zaangażowaniu miasta).
3. Honorowy gość — **międzynarodowy autorytet** w zakresie odpowiedzialnego biznesu (krótka refleksja).
4. Drugi gość — **biskup** (podziękowanie za zaproszenie, kilka słów o zaangażowaniu kurii, dobre słowo).
5. Gospodarz wydarzenia jeszcze raz na koniec (podsumowuje, kończy, zaprasza do jedzenia).

**Komentarz:** wprawdzie gospodarz otwiera i zamyka wystąpienia, jednak jest to rozwiązanie mało prestiżowe (pozostawiam do indywidualnej oceny Czytelników), zdecydowanie lepiej by to wyglądało, gdyby został zaproszony na scenę, zaanonsowany. Wtedy może się skupić w swoim wystąpieniu na rzeczy najważniejszej, czyli opowiedzeniu o kampanii.

## Propozycja II

Konferansjer (nieliczony w podstawowej numeracji) — wita, informuje o planie, zapowiada gości.

1. Gospodarz wydarzenia — **firmy organizującej kampanię** (powitanie, krótkie podsumowanie).
2. Drugi gość — **biskup** (podziękowanie za zaproszenie, kilka słów o zaangażowaniu kurii, dobre słowo).
3. Gospodarz ziemi — **prezydent miasta** (podziękowanie za zaproszenie, kilka słów o zaangażowaniu miasta).
4. Honorowy gość — **międzynarodowy autorytet** w zakresie odpowiedzialnego biznesu (krótka refleksja).

Konferansjer (nieliczony w podstawowej numeracji) — dziękuje prelegentom, informuje o planie, zaprasza do dalszej części programu.

**Komentarz:** pomimo iż władza świecka ma pierwszeństwo przed duchowieństwem, to w tradycji polskiej można je jej kurtuazyjnie oddać. Dlatego pierwszy po gospodarzu będzie biskup, a następnie prezydent miasta i gość honorowy — choć w zasadzie nie powinien być na końcu (chyba że jest to precedencja francuska). Zatrudnienie konferansjera jest uzasadnione, gdyż prezes naszej firmy nie pełni tylko funkcji porządkowej, ale zostaje zapowiadany i może swój czas przeznaczyć na opowiadanie o kampanii. Konferansjerem może być pracownik ze zdolnościami krasomówczymi.

### Propozycja III

Konferansjer (nieliczony w podstawowej numeracji) — wita, informuje o planie, zapowiada gości.

1. Gospodarz wydarzenia — **firmy organizującej kampanię** (powitanie, wprowadzenie).
2. Gospodarz ziemi — **prezydent miasta** (podziękowanie za zaproszenie, kilka słów o zaangażowaniu miasta).
3. Drugi gość — **biskup** (podziękowanie za zaproszenie, kilka słów o zaangażowaniu kurii, dobre słowo).
4. Honorowy gość — **międzynarodowy autorytet** w zakresie odpowiedzialnego biznesu (krótka refleksja).

Konferansjer (nieliczony w podstawowej numeracji) — dziękuje prelegentom, informuje o planie, zaprasza do dalszej części programu.

**Komentarz:** możemy zastosować tzw. precedencję francuską, kiedy to osoba najwyższą rangą będzie mówiła na końcu. Nie licząc gospodarza, który witany jest zawsze na początku, najważniejszą osobą będzie gość honorowy, dlatego będzie występował na końcu. Po gospodarzu wystąpi najniższą rangą osoba, czyli prezydent miasta (oddający kurtuazyjne miejsce duchownemu), następnie biskup i na końcu najważniejszy mówca — gość honorowy, do którego należy ostatnie zdanie.

---

Wystąpienia nie powinny trwać dłużej niż 5 – 10 minut. Przy 4 osobach to już 40 minut — *a jedzenie stygnie*, jak powiedział kiedyś mój sąsiad na przyjęciu.

Krótkie trafne spostrzeżenia, elementy humorystyczne, zwięzłe podsumowania.  
To są elementy dobrego wystąpienia.

---

## Pierwszeństwo podczas podróżowania

### Podróżowanie samochodem

Może się zdarzyć, iż będziemy podejmowali naszych gości w kilku miejscach jednego dnia. Przyda się nam wtedy samochód, którym sprawnie będziemy mogli ich przewieźć z miejsca na miejsce. Tak samo w przypadku odebrania klientów z lotniska lub skądkolwiek indziej — zawsze lepiej osobiście przyjechać i powitać naszych gości, niż wysłać po nich taksówkę. Chyba że nie będziemy mieli innego wyjścia. Założmy jednak, że podróżujemy z szoferem. Gdzie zatem będą miejsca honorowe?

Przy ruchu prawostronnym miejsce honorowe będzie po przekątnej do kierowcy (rysunek 3.12). Drugie miejsce w hierarchii to lewa strona gościa honorowego, trzecie obok prowadzącego.



**Rysunek 3.12.** *Miejsce honorowe w samochodzie*

Źródło: opracowanie własne

W sytuacji gdy będzie więcej gości lub gospodarzy, miejsce honorowe pozostaje po prawej części samochodu, następne w hierarchii będzie po lewej stronie pojazdu (rysunek 3.13). Ostatnim miejscem na tylnej kanapie będzie miejsce pomiędzy gościem honorowym a numerem drugim. Miejsce z najniższą rangą jest przy kierowcy.



2	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;">SZOFER</div>
3	
1	4

**Rysunek 3.13.** *Miejsce honorowe w samochodzie*

Źródło: opracowanie własne

Sytuacja z wyznaczeniem miejsc diametralnie się zmieni w chwili, gdy kierowcą będzie gospodarz, wtedy miejsce honorowe przypadnie po jego prawej stronie na przednim siedzeniu (rysunek 3.14). Miejsce drugie w kolejności będzie się znajdowało po prawej stronie samochodu na tylnej kanapie, a trzecie po lewej stronie kanapy.

3	<div style="border: 1px solid black; border-radius: 50%; padding: 5px; text-align: center;">WŁAŚCICIEL</div>
2	1

**Rysunek 3.14.** *Miejsce honorowe w samochodzie*

Źródło: opracowanie własne

**Przebywając w towarzystwie Damy** (albo osoby wyższej rangą), pamiętajmy, iż **otwieramy jej drzwi i przepuszczamy do środka pojazdu**. Następnie obchodzimy samochód z tyłu i zajmujemy miejsce obok niej z lewej strony. Jeżeli nie można wsiąść z lewej strony pojazdu, Dżentelmen powinien wsiąść pierwszy z prawej. Szczególnie Dama będzie wdzięczna, gdy nie będzie musiała przesuwać się w ciasnej taksówce do końca lewych drzwi. Tym bardziej będzie wdzięczna, jeżeli jej mała czarna zbyt skurczyła się w ostatnim praniu.

## **Często zadawane pytania**

### **Kto wchodzi pierwszy do restauracji?**

Jeżeli myślimy o sytuacji towarzyskiej, to zdecydowanie mężczyzna. Zwyczaj ten wziął się z dawnych czasów, kiedy gość wchodzący do oberży bądź pubu mógł zostać mimowolnie kolekcjonerem zmierzających w jego kierunku taboretów lub kufli. Co prawda dziś już nie szybują w stronę drzwi wejściowych żadne niebezpieczne przedmioty, jednak mężczyzna wchodzący przed kobietą chroni ją przed zbyt intensywnym wzrokiem pozostałych mężczyzn.

Jeżeli myślimy o sytuacji zawodowej, to pierwsza wejdzie osoba, która jest gospodarzem lub zna miejsce. Będzie wtedy mogła bezproblemowo poprowadzić pozostałych do stolika. Zapraszający prowadzi gości do sali, gdzie po ustaleniu z kelnerem typu stolika gospodarz puszcza przodem kelnera, z którym pójdą goście, po czym sam za nimi podąża.

### **Jak przytrzymać drzwi otwierające się do środka?**

Czasem faktycznie trudno podtrzymać drzwi osobie, którą chcielibyśmy przepuścić, dlatego trzeba wejść i przytrzymać drzwi wewnątrz pomieszczenia. Jest to zdecydowanie lepsze niż wspinanie się na palce i przepuszczanie innych wręcz pod ramionami.

### **Wchodzenie i schodzenie po schodach.**

Wchodząc po schodach z kobietą — myślę, że możemy sobie odpuścić kwestie rangi, mężczyzna idzie o stopień niżej. Jest to podyktowane dwoma względami. Przede wszystkim jeżeli Dama by się potknęła, zawsze spadnie wtedy w silne męskie ramiona. Mężczyzna musi pamiętać, by nie ociągać się z wchodzeniem, gdyż Dama z wiadomych względów, związanych z garderobą, może poczuć się niekomfortowo.

Schodzenie po schodach odbywa się na tej samej zasadzie co wchodzenie. A zatem mężczyzna idzie pierwszy, asystując Damie przy zejściu. Baczy, by nie wyglądało to komicznie, a zatem wyprzedza ją dyskretnie o jeden stopień. Myślę, iż niejedna pani dyrektor jest wdzięczna swojemu asystentowi, że schodząc w dół po schodach, był o krok przed nią.

### **Kogo puścić przodem, wchodząc do pokoju?**

Dylemat damsko-męski będzie się często pojawiał w naszym życiu zawodowym. O ile wiemy, iż ktoś nie ma problemów z kurtuazją towarzyską, o tyle w sytuacjach nieoficjalnych możemy ją stosować. Jeżeli jednak spotkamy się ze stanowczym oporem, do którego każdy ma prawo, postępujemy tak, jak sobie tego życzy druga strona. W końcu na tym też polega etykieta.

### **Czy są miejsca honorowe w samolocie?**

Jak w każdym środku komunikacji, także w samolocie znajdzie się miejsce, które będzie bardziej wyróżnione. Tym miejscem będzie siedzenie przy oknie, z dala od korytarza, gdzie jesteśmy narażeni na szturchnięcia. Siedząc przy oknie, nie musimy również wstawać, jeśli ktoś zechce rozprostować kości.

### **Kto pierwszy wychodzi z windy?**

W windzie nie stosujemy klasycznych zasad pierwszeństwa, a jedynie zasadę jak najszybszego wchodzenia i wychodzenia z tego, jakby nie było, środka transportu. Z windy wychodzą osoby, które są najbliżej drzwi. Przy okazji — często jestem pytany, która forma grzecznościowa jest poprawna przy wychodzeniu z windy — „dziękuję” czy „do widzenia”? Wchodząc, mówimy „dzień dobry”, a wychodząc — „do widzenia”. Jeżeli jednak ktoś powie „dziękuję”, na co wielu się oburza, odpowiedzmy również „dziękuję”. W końcu nie mówi tego w złej intencji, co więcej, dobrze, że w ogóle mówi.

## **Kwestie do zastanowienia**

- Czy osoba przygotowująca wydarzenia specjalne w odpowiedzianym za to dziale potrafi właściwie rozmieścić gości na uroczystym obiedzie i wyznaczyć kolejność ich przemówień?

- Czy miałem/miałam kiedykolwiek problem z określeniem pierwszeństwa? Co z tym zrobiłem/zrobiłam?
- Czy w moim miejscu pracy przestrzega się zasad precedencji przy powitaniach? Czy jest to potrzebne? Czy mamy w związku z tym jakieś standardy?

List, wbrew temu, co można by sądzić, wciąż posiada wielką moc. Pomiędzy ze swoim młodszym kuzynem, wysyłanym drogą komputerową, przegrywa w przedbiegach, to jednak oficjalne pismo z podpisem, a tym samym — znakiem ludzkiej ręki plasuje się wysoko w hierarchii poważanych dokumentów. W końcu przyjemniej jest otrzymać list pochwalny wydrukowany na ładnym papierze z podpisem ważnej osoby niż e-mail, który wprawdzie można wydrukować i powiesić na ścianie, ale to już nie to samo.

Dobrze napisany list to jednocześnie wyraz szacunku dla odbiorcy, a w relacjach klient – firma jest to często niezwykle ważna kwestia. Ponadto list, w którym stosujemy się do zasad związanych z właściwym adresowaniem, załączeniem dokumentów czy stosowaniem odpowiedniego języka, powoduje, że odbiorca nie będzie musiał się głowić i szukać dodatkowych informacji, aby nam odpowiedzieć — jeżeli zajdzie taka potrzeba.

## Przed napisaniem firmowego listu

**Pisząc w imieniu firmy,** tworzymy pismo oficjalne, bez względu na to, czy adresujemy je do ministerstwa, czy pojedynczego odbiorcy naszych produktów. Powinniśmy zatem zadbać nie tylko o treść, ale i wygląd naszej korespondencji, poczynając od firmowego papieru, czyli np. kartki formatu A4 z logo naszej firmy, podstawowymi danymi kontaktowymi i odpowiednią kolorystyką, a kończąc na kopercie, w którą zapakujemy pismo.

**Warto pamiętać, że zarówno papier firmowy, jak i koperta** powinny zostać stworzone w oparciu o firmową księgę standardów CI (Całościowej Identyfikacji), w innym wypadku słoneczko, które mamy w logo, będzie wyblakłe, a litery w motcie firmowym zbyt pochylone. Jeżeli do tego doprowadzimy, to nie dość, że elementy graficzne mające grać na naszą korzyść nie będą spełniały swojej funkcji, to jeszcze całościowy przekaz będzie zniekształcony (klient zobaczy inne logo na kopercie i inne na reklamie w telewizji lub na szyldzie przed sklepem). Oczywiście nie będzie gafą, jeśli skorzystamy ze zwykłej kartki papieru i tradycyjnej koperty. Jednak tak w przypadku firmowych materiałów, jak i tych szeroko dostępnych kartka musi być czysta i niepognieciona.

**Ustalmy adres odbiorcy.** O ile w przypadku poczty elektronicznej zaraz po wysłaniu poczty na nieistniejącą skrzynkę otrzymamy w większości przypadków szybką informację zwrotną w postaci automatycznego powiadomienia, o tyle w przypadku źle zaadresowanej koperty kłopot będzie zdecydowanie bardziej złożony.

**Zastanówmy się nad treścią.** Na szczęście nie musimy pisać gęsim piórem całego pisma, więc próby podejmowane na ekranie komputera w zupełności wystarczą. Jednak decydując się na ostateczną wersję, upewnijmy się, iż jest naprawdę co najmniej dobra. Sprawdźmy zatem, czy pismo jest zrozumiałe, czy nie ma w nim nowomowy, czy jest napisane zgodnie z zasadami poprawnej polszczyzny, czy w przypadku odpowiedzi na czyjaś korespondencję faktycznie udzieliliśmy odpowiedzi, czy pozostawiamy może jakieś niedomówienia. Najlepiej będzie, jeśli damy list drugiej osobie do przeczytania. Może część rzeczy jest dla nas oczywista i zapomnieliśmy o dokładniejszym wytłumaczeniu danej kwestii?

## **Ważne elementy listu**

### **Format**

Pośród wielu stylów pisania listów można przyjąć ten, który zakłada, że należy przeznaczyć 4 centymetry marginesu zarówno po lewej, jak i w dolnej części kartki. Część prawa i górna powinny mieć 3 centymetry.

## **Data i miejscowość**

Pozwala odbiorcy na właściwe zarchiwizowanie naszej wiadomości, a także w przypadku odpowiedzi na nawiązanie do daty napisania listu. Umieszczamy ją w prawym górnym rogu pisma. Dozwolone formaty:

**Paryż, dnia 17 czerwca 2007 roku**

**Barcelona, 2010-05-11**

**Kraków, dnia 21.01.2007**

Jak widać w powyższym przykładzie, zawsze powinniśmy zaznaczyć, gdzie list został napisany. Po nazwie miejscowości stawiamy przecinek.

## **Adres nadawcy — nagłówek**

Zamieszczany będzie w lewym rogu, na równi z datą lub jedną linię poniżej. W adresie należy napisać swoje imię, nazwisko, stanowisko, adres zwrotny, np.:

Mariola Taktowna

Dział Sprzedaży

Bontonex SA

99-208 Kraków

Ul. Taktowna 12/8

## **Adres odbiorcy**

Umieszczamy go, pisząc od środka listu do prawego marginesu. Ważne, by adres był w jednej linii z zapisaną powyżej datą, a także poniżej ostatniej linii naszego adresu.

## **Początkowy zwrot grzecznościowy**

Istotne, by początkowy zwrot był napisany odręcznie, a najlepiej, jakby to było pióro. Do zwrotów grzecznościowych stosowanych w Polsce możemy zaliczyć:

**Szanowna Pani,**  
**Szanowny Panie,**  
**Szanowni Państwo,**  
**Szanowna Pani Dyrektor,**  
**Szanowny Panie Kierowniku,**

Następnie po zwrocie grzecznościowym stawiamy przecinek i zaczynamy treść listu małą literą. Dużą zaczęlibyśmy jedynie w przypadku wykrzyknika kończącego formę grzecznościową, ale w listach o charakterze oficjalnym nie stosuje się tego znaku. Oczywiście sytuacje wyjątkowe mogą go wymagać.

Unikamy zwracania się po imieniu do osób, które z racji swojej wyższej rangi nam tego nie zaproponowały. W takim wypadku będzie to gafą. Tak samo jak rozpoczęcie listu od nazwiska, np. Panie Iksiński!

## **Wcięcia**

Każdy nowy akapit listu powinien być oddzielony od poprzedniego co najmniej jedną interlinią odstępu, a także wcięciami (tabulatorem). Końcowy zwrot grzecznościowy dzieli trzy interlinie odstępu od podpisu.

## **Końcowy zwrot grzecznościowy**

Tak jak w przypadku zwrotu początkowego, będzie pisany odręcznie ale już bez przecinka. Zwrot grzecznościowy umieszczamy od środka tekstu — w linii daty i adresu. Do zwrotów stosowanych w korespondencji oficjalnej możemy zaliczyć:

**Z wyrazami szacunku**  
**Łączę wyrazy szacunku**  
**Łączę uprzejme wyrazy szacunku**  
**Z poważaniem**



## Podpis

Ważne, by był odręczny, nawet jeżeli nie pisaliśmy go osobiście, a jedynie został podyktowany. Własnoręczna sygnatura wciąż jest dowodem na to, że list jest autentyczny (ew. *facsimile*).

## Dodatkowe informacje poniżej treści listu

Do oficjalnego listu możemy załączać najróżniejsze dokumenty, zdjęcia itp. Ważne, by poinformować o tym naszego odbiorcę. Forma powiadomienia polega na umieszczeniu w odległości dwóch interlinii skrótu lub pełnego słowa „załącznik” (zał.). Jeżeli pismo ma wielu adresatów, a chcemy o tym poinformować odbiorcę głównego, piszemy „Kopia do wiadomości”, a następnie poniżej wymieniamy osoby, lub np. aa, czyli *ad acta*.

## Przykładowy list

### Warto wiedzieć:

- List oficjalny, pisany na komputerze lub maszynie, nie powinien być zapisywany po dwóch stronach kartki. Każda kolejna strona pisma to nowa kartka, przy czym w przypadku długiego listu strony powinny być ponumerowane.
- W prywatnej korespondencji nie piszemy danych odbiorcy na pierwszej stronie listu; będą one wymienione jedynie na kopercie.
- Czasem stosowaną praktyką, szczególnie w listach o charakterze prywatnym, będzie umieszczanie daty napisania listu na końcu, przy podpisie.
- Przy dwóch podpisach wyższą rangę ma ten po prawej stronie pisma, przy trzech — środkowy będzie podpisany przez pracownika o najniższym stanowisku.
- Adres zwrotny należy umieścić na kopercie w jej lewym górnym rogu.
- Jeżeli chcemy okazać wyrazy szacunku adresatowi, możemy oprócz właściwej formy grzecznościowej zostawić kilka interlinii więcej, pomiędzy zwrotem powitalnym a tekstem zasadniczym.

Warszawa, dnia 2 kwietnia 2009 roku

Mariola Taktowna  
Kierownik  
Dział Sprzedaży  
Bontonex SA

99-208 Kraków  
Ul. Taktowna 12/8

**Pan**  
**Michał Kulturalny**  
**Dyrektor**  
**Dział Logistyki**  
**Spóźnienia Sp. z o.o.**

Szanowny Panie Dyrektorze,

tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst  
tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst  
tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst

Tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst  
tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst  
tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst

Tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst  
tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst  
tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst tekst  
tekst

Pozostaję z wyrazami szacunku

Mariola Taktowna  
  
Kierownik Działu Sprzedaży  
Bontonex SA

Załącznik:

1. Kopia tekstu

## Kwestie do zastanowienia

- Czy staram się wykorzystywać firmowy papier do klasycznej korespondencji?
- Czy piszę odręcznie początkowe i końcowe formuły grzecznościowe?
- Jaki format daty preferuję? Czy jest on zgodny ze standardami?



Posługując się terminologią militarną, można powiedzieć, że w boju o klienta pomocna będzie każda dostępna i legalna broń. Dobry wojskowy mundur już nieraz ocalił wiele istnień, ale czy strój biznesowy pozwoli ocalić kontrakt lub pomoże w walce o zyskanie przychylności kolejnego klienta?

Na szczęście od sposobu, w jaki się ubieramy, raczej nie będzie zależało powodzenie zdobycia kolejnego zlecenia czy stracenie dotychczasowego. Podobnie omyłkowe dobranie garderoby na spotkanie rekrutacyjne nie powinno całkowicie przekreślić naszych starań o uzyskanie pracy. W każdym razie nie powinien być to główny bodziec do podjęcia takiej, a nie innej decyzji. Należy jednak pamiętać, że różne sytuacje — zarówno towarzyskie, jak i zawodowe — wymagają od nas dobrania różnych typów garderoby. Dobieramy odpowiedni strój nie tylko po to, by się komuś podobać, ale by dobrze i wygodnie się w nim czuć. Tak jak w przypadku słów i gestów, również strojem można wiele powiedzieć, a jednym z najważniejszych słów w relacjach biznesowych jest słowo „szacunek”.

Nie śmiałbym narzucać Państwu konkretnego stylu ubierania się, bo każdy z nas ma swój niepowtarzalny zmysł oceny tego, co dobre, i tego, co złe. Pragnąłbym jedynie podzielić się spostrzeżeniami z wielu spotkań, konferencji, wizyt na szczeblu lokalnym i międzynarodowym, podczas których strój może nie odgrywa najważniejszej roli, ale nie sposób go nie zauważyć. A jak wszyscy wiemy, w walce każdy sojusznik się przyda. Nie pozwólmy, by coś, na co mamy wpływ, stało się naszym wrogiem.

Jednocześnie pozwolę zwrócić sobie Państwa uwagę na Partnera drugiego wydania niniejszej publikacji — polską markę Recman. Od 1986 roku projektuje ona wyróżniającą się odzież dla mężczyzn na różne okazje — zarówno na te mniej, jak i bardziej formalne, np. typowo biznesowe.

## O higienie słów kilka

Nieodłącznym elementem naszego wizerunku, na który mamy ogromny wpływ, jest higiena, dość blisko zresztą związana z tematem garderoby. Trudno o niej nie wspomnieć, gdyż szczególnie w okresie letnim niewłaściwie przestrzegana daje o sobie znać.

### Zapach

Część menedżerów, z którymi się spotykam, nie uznaje ważnej roli, jaką powinien pełnić w ich życiu antyperspirant. Jak mierniam, jest to związane z chęcią uwalniania większej ilości feromonów, aczkolwiek śmiem przypuszczać, iż w większości przypadków efekt będzie zgoła odmienny od zamierzonego. Nie wiem, jakie są Państwa doświadczenia na tym polu, ale z moich obserwacji wynika, że problem jest bardziej jaskrawy po stronie płci przeciwnej do pięknej. Są oczywiście sytuacje wyjątkowe, związane z kwestią zdrowotną, ale na ogół osoby mające tę drobną przypadłość bardziej dbają o higienę niż pozostali.

Można powiedzieć, że problem będzie mniejszy w przypadku, gdy nasz kolega z zespołu nie spotyka się na co dzień z klientami i „obdarza” swoim zapachem jedynie znajomych siedzących naokoło. Co jednak w sytuacji, gdy nasz pracownik nie potrafi odpowiedzialnie zadbać o swój zapach przy klientach?

### Oddech

Nieodłącznym elementem pracy menedżera będącego w bezpośrednim kontakcie z klientem powinny być miętówki. Może troszeczkę przesadzam, ale zmierzam w kierunku kwestii świeżego oddechu, który w bez-

pośredniej rozmowie będzie kluczowy, szczególnie gdy jesteśmy miłośnikami nikotyny lub wróciliśmy z przerwy obiadowej. Czasem widzę pracowników przed firmowymi wejściami na tzw. dymku. Cóż, jest to wybór, który nie powinien podlegać najmniejszej krytyce, jednak za chwilę taka osoba będzie rozmawiała ze mną przy stole o nowym produkcie finansowym. Pytanie, ile mogę znieść czasu rozmowy z pracownikiem, który nie odświeżył wcześniej swojego oddechu? Podkreślam, że nie występuję przeciwko miłośnikom nikotyny, gdyż sam wiem, co oznacza chęć porozmawiania w palarni o sprawach firmowych, jednak pamiętajmy o tych, którzy nie będą wyrozumiali.

## **Dłonie i paznokcie**

Mówi się, że całą prawdę o mężczyźnie można wywnioskować na podstawie jego dłoni, zegarka i butów. O zegarku i butach zaraz wspomnę, chciałbym natomiast na chwilę zatrzymać się przy dłoniach. Nie tylko męskich.

Specyfika zawodu, który wymaga częstego wspierania się przy kliencie piórem, objaśniania dokumentów czy rozmawiania przy stole, powoduje, iż nasze dłonie będą często wystawione na widok osób trzecich, czyli wspomnianych wcześniej klientów lub potencjalnych klientów. O ile dyskusji nie podlega obowiązek czystych dłoni (wprawdzie zależy to od specyfiki pracy, ale załóżmy, że mówimy o kontaktach biurowo-oficjalnych), o tyle pozostałe kwestie jak najbardziej. Myślę tu o paznokciach, ich długości, czystości i kolorze.

**Nie do zaakceptowania** są paznokcie poobgryzane i z rzadko usuwanymi skórkami. Ponadto niezbyt elegancko wyglądają paznokcie zbyt mocno przycięte. Co prawda tipsy u Damy nie muszą od razu kojarzyć się z legendarną sprinterką Griffith-Joyner, gdyż odpowiednio dobrane mogą zakrywać niedoskonałości, które z kolei powodują dyskomfort u kobiety menedżera, jednak zbyt długie, zbyt kolorowe i z dodatkowymi elementami graficznymi lub o wymyślnych kształtach bardziej przyciągną na myśl gwiazdy kultury masowej niż poważnego menedżera. Nie oznacza to, że osoby pracujące w show-biznesie (i nie tylko) powinny rezygnować z kilkunastocentymetrowych różowych tipsów. Jestem daleki

od namawiania ich do tego, tylko niektórym grupom zawodowym określony styl prezentowania swoich walorów bardziej odpowiada niż innym.

## **Włosy**

**Włosy — zarówno u mężczyzn, jak i u kobiet** — odgrywają istotną rolę przy kształtowaniu wizerunku. W zależności od upodobań nosimy różne fryzury, kolory lub wcale ich nie nosimy — świadomie lub z innych względów.

Są pewne klasyczne wskazania co do fryzur, np. krótko po bokach i na karku w przypadku mężczyzn czy „na Włocha”, zaczesane do tyłu lub odkrywające uszy, lekko cieniowane boki z większą ilością na górnej części i dodatkowym przedziałkiem.

U pań sytuacja, jak z całą kwestią ubioru, wygląda zdecydowanie trudniej, gdyż multum kombinacji, poza kilkoma przypadkami, nie pozwala powiedzieć o standardzie, który należy w ciemno polecić. O doborze takiej, a nie innej fryzury powinny decydować przede wszystkim kształt twarzy oraz struktura samego włosa. Nie bez znaczenia będzie także osobowość i, co trzeba sumiennie przyznać, panujący w danym czasie trend, gdyż Damy z reguły żywiej reagują na światowe nastroje niż panowie. Swego czasu modny był np. paż, przycięta grzywka czy krótki język.

**W konserwatywnej branży poleciłbym fryzurę**, która nie wymaga zbyt długiego modelowania — choć przy złośliwych włosach bywa to czasem niemożliwe. Dobrym rozwiązaniem będą krótkie fryzury à la Camilla Parker Bowles bądź, patrząc na nasze Damy, fryzura pani Jolanty Kwaśniewskiej zachowującej w każdej sytuacji elegancję.

Jeżeli decydujemy się na dłuższe włosy, warto pamiętać, że przy oficjalnych spotkaniach powinny być zawsze upięte (bardzo eleganckie) albo przynajmniej skrócone do ramion. Prosta i jednocześnie elegancką fryzurę nosi pani Henryka Bochniarz, która przecież jest jedną z bardziej znanych kobiet polskiego biznesu.



**W mniej konserwatywnej branży** można sobie pozwolić na większą swobodę, pamiętając jednak, że większa dowolność nie zwalnia nas z regularnego dbania o czyste i estetycznie wyglądające włosy, nawet jeżeli miałyby to być dredloki.

**Delikatnym tematem** związanym z naszymi włosami jest **łupież**, który wprawdzie jest naturalnym elementem naszego człowieczeństwa, jednak w niektórych przypadkach objawia się w większej ilości. Po prostu pamiętajmy o tym, gdy będziemy nosili ciemne ubrania. Niektórzy rozmawiając z nami, będą ciągle myśleli o tych małych pyłkach na ramionach.

## Zarost

Klasycznym wzorem elegancji będzie codzienne dbanie o zarost przez mężczyzn, przy czym, jak zwykle, diabeł tkwi w szczegółach. Niektórzy mają bowiem delikatną skórę, która z wielką niechęcią znosi kontakt z jakąkolwiek maszynką, brzytwą czy innym narzędziem ścinającym zarost. Dlatego w ich przypadku brak codziennego golenia nie będzie podyktowany brakiem szacunku do drugiej osoby (bo tak to właśnie jest czasem odbierane), a po prostu specyfiką skóry twarzy.

Jeżeli jednak możemy się codziennie golić, to nawet nosząc brodę, starajmy się ją regularnie przycinać. To samo tyczy się wąsów, które zapomniane przez swojego właściciela mogą być źle odebrane przez rozmówcę.

Jednodniowy, tzw. śródziemnomorski, zarost jest często przyczyną dyskusji ekspertów od stylizacji. Można mieć wiele poglądów, jednak ten wywodzący się z klasycznej elegancji uznaje czystą i ogoloną twarz jako najbardziej elegancką — w niektórych przypadkach Dżentelmeni golią się więcej niż raz dziennie. Jest nawet taka anegdota, iż Niemiec goli się raz dziennie, Francuz dwa razy, a ile Anglik? Anglik jest zawsze ogolony!

Pamiętać również należy o włoskach w uszach i nosie. Damom nie trzeba o tym przypominać, gdyż dobrze o tym wiedzą.

## Dress code

**Dress code** jest terminem określającym właściwe dobranie garderoby — zarówno damskiej, jak i męskiej — do określonych sytuacji. Jeżeli pracujemy w dużej firmie o międzynarodowym zasięgu, z pewnością na początku naszej przygody z korporacją otrzymamy zalecenia, co możemy nosić, a czego w sytuacjach zawodowych nam po prostu nie wypada. Jedne firmy mają bardzo sztywne zalecenia co do ubioru, inne z kolei bardziej liberalne, jednak dobrze ustalić jakiekolwiek.

Przyznam, że często menedżerowie różnego szczebla zwracają się do mnie z pytaniem, co powinni założyć na konkretną okazję, gdyż w kilkunastoletniej historii firmy nikt nie wypracował zasad ubierania się. W większości garderobę dobieramy „na czuja”, jak wskazała osoba, która niedawno mnie pytała o strój na targi branżowe.

**Z reguły zbiór zasad** określających naszą firmową garderobę jest spisany w tzw. „księdze standardów dress code” lub po prostu w „**księdze dress code**”. Osoby zajmujące się tworzeniem standardów odzieżowych dla firm muszą uwzględnić wiele elementów związanych z wizerunkiem firmy, filozofią marki, stylem, w jakim chce być kojarzona, czyli z tzw. *Corporate Identity*.

Na przykład przy konserwatywnej branży i wiekowej instytucji proponowane ubiory mogą być bardziej stonowane i niedające wielu możliwości do urozmaicania o dodatki, żywsze kolory bądź nawet fryzury czy kolory paznokci u kobiet. Z kolei przy młodej firmie związanej, dajmy na to, z IT kolorystyka stroju będzie zdecydowanie odważniejsza, a stroje codzienne mniej zobowiązujące. Są to jedynie orientacyjne przykłady, gdyż firma IT może zechcieć być postrzegana jako w pełni profesjonalna, ale niekoniecznie z młodzieńczym rodowodem, a banki, żeby wyzbyć się skostniałego wizerunku zimnej i zdystansowanej instytucji, zapragną przybliżyć się do klienta między innymi poprzez strój.

Przy ustalaniu zasad *dress code* możemy się zastanowić nad ubiorem dla pracowników biurowych, którzy nie kontaktują się z klientem, oraz dla pracowników, którzy kontaktują się często — zarówno podczas

sytuacji mniej, jak i bardziej formalnych. Warto uwzględnić ubiór na konferencjach, o ile oczywiście się w nich uczestniczy, a także określone zasady stroju na gorące letnie dni lub na czas podróży zagranicznych — w tym przypadku kwestie różnic kulturowych są niezwykle ważne.

Możliwości jest bardzo dużo. Nie chodzi przy tym o to, aby zniewolić pracownika, co niestety może zostać czasem tak odebrane, ale o zapewnienie komfortu i spokoju tym, którzy nie czują się dobrze w roli własnych stylistów. Nie posiadając określonej wiedzy czy wsparcia, pracownik, który udał się na ważne przyjęcie, po błędnym zinterpretowaniu obowiązującej nań garderoby może (choć nie musi) czuć się mało komfortowo, a opinia o firmie, którą reprezentuje, może (choć nie musi) zostać nadszarpnięta. Szczególnie w konserwatywnym środowisku.

## Typy ubiorów

**Business dress (informal, business attire, lounge suit, tenue de ville, ubranie wyjściowe, strój nieformalny)**

### Mężczyźni

Warto zainwestować w co najmniej dwa garnitury. Jeden w kolorze granatowym, który wzbudza szacunek, a drugi w kolorze szarym, uznawanym za kolor dyplomacji. Na sezon letni przydadzą się kolory jaśniejsze, jednak nie całkowicie białe.

Garnitury mogą być jedno- i dwurzędowe. Warto przy okazji nadmienić, że garnitur dwurzędowy wymaga zgrabnej sylwetki niepoddającej się upływowi czasu. Panowie, którzy lubią na zimę specjalnie ograniczyć aktywność ruchową, by wraz z pierwszym kwietnia ruszyć na podbój parkowych alejek, powinni raczej zdecydować się na garnitur jednorzędowy. Kiedyś praktykowano zasadę polegającą na tym, że spodnie garnituru powinny swobodnie opadać na but, tworząc delikatne załamanie z przodu, i dotykać tylnej części obcasa. Patrząc na współczesne podejście do mody, dużo zależy od szerokości nogawki — im węższa, tym krótsze powinny być spodnie. Spodnie, które dotykają obcasa, są obecnie za długie i powoli odchodzi się od tej

zasady. Z przodu rzeczywiście może się tworzyć maksymalnie jedno delikatne załamanie, a z tyłu nogawka powinna sięgać mniej więcej połowy cholewki. Można się również zdecydować na typowo włoski styl, kiedy to spodnie układają się bez załamania z przodu i odsłaniają but. Wybór własnego stylu polega na eksperymentowaniu, chyba że od razu wiemy, iż chcemy się ubierać jak książkę Walii. Czasem nie uniknie się błędów i niezadowolonych, ale ostatecznie, jak już się znajdzie swój styl, dobór garderoby będzie czystą przyjemnością.

**Koszule** — przed kupnem koszuli warto pamiętać o kilku rzeczach. Przede wszystkim należy sobie odpowiedzieć na pytanie, do czego ma nam ta koszula służyć. Jeżeli chcemy skompletować klasyczną garderobę i, powiedzmy, bardziej uniwersalną, to zdecydowanie powinny się w niej znaleźć również klasyczne kolory — biel, błękit i róż. Nie bez znaczenia jest również wzór, który znajduje się na koszuli — poczynając od całkiem gładkiej, najbardziej formalnej, przez równie eleganckie paski, a kończąc na kracie, którą z powodzeniem można nosić do garniturowych kompletów, czego najlepszym przykładem jest wieloletni szef MSZ Radosław Sikorski. Poza kolorem i wzorem zwracamy uwagę na mankiety — nie wnikając w szczegóły, podwójnie wywinęty mankiety, tzw. francuski, będzie jednym z klasycznych i eleganckich rozwiązań. Oczywiście dobór spinek to kolejne pole do popisu dla kreatywnych miłośników męskich dodatków, choć kreatywność też powinna mieć swoje granice, bowiem od ekstrawagancji do groteskowości, której większość wolałaby uniknąć, jest niedaleko. Spinki mogą być wykonane z metali szlachetnych lub z elastycznego materiału, tzw. supekowe — bardzo je lubię, gdyż z jednej strony są eleganckie, a z drugiej można je dobierać według upodobań kolorystycznych.

Myśląc o klasycznych koszulach, warto pamiętać, że te formalne, do garniturów, są pozbawione kieszonek na piersiach. Z kolei proszę się nie wzbraniać przed noszeniem krawatów do kołnierzyków z guzikami przy wyłogach. Jak najbardziej jest to zgodne z klasyką. A jeżeli o klasyce mowa, to białą koszulę wizytową, taką np. do muchy, będzie charakteryzowała plisa zakrywająca guziki. Jeżeli jednak będziemy



**Zdjęcie 5.1.** *Ubiór typu business dress*

*Źródło: Recman.pl*

dysponowali białą koszulą bez plisy albo — w innych okolicznościach — koszulą w kolorze innym niż biały, ale z odkrytymi guzikami, to możemy założyć do niej również muchę, nie martwiąc się, że popełniamy gafę. Kupując koszulę, należy się upewnić, że będziemy się mogli bez problemu zapiąć pod szyją. Najlepszą metodą będzie wsadzenie palca pomiędzy kołnierzyk a szyję. Jeżeli czujemy delikatny luz, możemy dokonać zakupu. Na zakupy koszul polecam wybierać się w marynarce. Dzięki temu będziemy mogli od razu zobaczyć, czy długość rękawa rzeczywiście nam odpowiada.



**Zdjęcie 5.2.** *Właściwa długość mankietu koszuli i rękawa marynarki*

Źródło: Recman.pl

**Krawaty** przy opisywanym typie ubioru są wręcz wymagane. W zależności od charakteru firmy możemy sobie pozwolić na dowolność w kolorze i wzorach, jednak należy pamiętać, że klasyka to krawat unikający bohaterów z kreskówek czy kobiet w stylu „pin-up girl”. Krawat powinien być trochę ciemniejszy od koszuli oraz intensywniejszy niż marynarka. Noszenie identycznego koloru z koszulą i marynarką jest



**Zdjęcie 5.3.** *Niewłaściwa długość rękawa marynarki (jest za długi)*

*Źródło: Recman.pl*



**Zdjęcie 5.4.** *Niewłaściwa długość rękawa koszuli, który jest za długi, przy równie źle dobranej długości rękawa marynarki, który jest zbyt krótki*

*Źródło: Recman.pl*

dalekie od zaleceń klasyki. Dobrymi barwami będą kolory niebieskie, granatowe, bordo, ciemne czerwienie czy głęboka zieleń — zarówno gładkie, jak i uzupełnione drobnymi wzorami. Warto eksperymentować, ale nie posuwać się do uchybień w stylu krawat, koszula i garnitur w paski, nawet jeżeli byłyby to najdroższe paski na świecie. Stojąc przed wyborem węzła, warto pamiętać, że im kształt naszej twarzy jest smuklejszy, tym węższe powinny być wiązania krawata, a im bardziej nasza twarz przypomina księżyc w pełni, tym bardziej węzeł powinien przypominać planetę, a nie ogon komety. Rozmiar samego krawata też nie jest bez znaczenia. Jeżeli jesteśmy wspomnianym wcześniej księżycem, to wąski krawat w stylu bohaterów *Wściekłych psów* będzie nietrafionym wyborem, dlatego gdybym sam był zmuszony do noszenia krawata, wybierałbym raczej węższe niż cieńsze, na które mogą pozwolić sobie moi szczuplejsi koledzy.



**Zdjęcie 5.5.** Właściwe, a zatem proporcjonalne ułożenie kołnierzyka koszuli względem kołnierza marynarki

Źródło: Recman.pl





**Zdjęcie 5.6.** *Niewłaściwe, a zatem nieproporcjonalne ułożenie kołnierzyka koszuli względem kołnierza marynarki*

Źródło: Recman.pl



**Zdjęcie 5.7.** *Poprawne wiązanie krawata względem kołnierzyka. Węzeł mieści się symetrycznie w trójkącie, który możemy sobie wyznaczyć poprzez połączenie końców kołnierzyka z najwyższym punktem węzła krawata*

Źródło: Recman.pl



**Zdjęcie 5.8.** Nielegancki sposób noszenia krawata. Nawet najlepiej zawiązany krawat nie może być noszony przy odpiętej koszuli, gdyż wygląda to wyjątkowo nieatrakcyjnie

Źródło: *Recman.pl*



**Zdjęcie 5.9.** Właściwa długość krawata

Źródło: *Recman.pl*



**Zdjęcie 5.10.** *Za długi krawat*

Źródło: *Recman.pl*



**Zdjęcie 5.11.** *Za krótki krawat*

Źródło: *Recman.pl*

**Muszka** dla wielu jest nie do zaakceptowania w stroju typu *business dress*, jednak opinie na ten temat są podzielone. Muszkę trzeba przede wszystkim lubić. Klasyczna mucha to ta wiązana osobiście przez jej właściciela — i taką gorąco polecam. Coraz częściej można spotkać również muchy zawiązane na stałe, które może odrobinę skracają czas ubierania się, ale jednak pozbawiają nas przyjemności wiązania i poczucia wyjątkowości.

**Buty** — najlepiej wiązane, czarne do ciemnych materiałów, brązowe do jaśniejszych; choć nie będzie błędem dobranie brązowych do granatowego garnituru. Klasykiem elegancji będą buty typu „Oxford”, nazywane w Polsce wiedenkami. Również wysoko cenionym modelem będą „Derby”. Pisząc o butach, nie sposób ominąć tematu ich pielęgnacji. Warto więc zainwestować w prawidła, na których buty odpoczną co najmniej dwa dni. Wysokiej jakości drewniane prawidła w atrakcyjnej cenie posiada w swojej ofercie marka Recman. W swoim budżecie powinno się przewidzieć wydatek na trzy pary obuwia. Nie będzie to co prawda najtańszy zakup, ale naprawdę się opłaci, gdyż dobry but będzie służył bardzo długo.

**Skarpetki** nie mogą być zbyt krótkie, tak by np. ukazywały gołą nogę, gdyż jest to uznawane za przejaw braku dobrego smaku. Do czarnych butów założymy czarne skarpetki. Warto przy okazji nadmienić, że kolor skarpetek możemy dopasować pod kolor buta, ale nie będzie gafą, gdy skarpety będą miały kolor spodni — decyzja należy do nas i zależy od naszego poczucia estetyki. Przy garniturze wizytowym unikajmy skarpetek ze wzorkami, najbliższe klasyki będą te długie i gładkie.

## Kobiety

**Kostium** — tak jak w przypadku mężczyzn, panie będą miały w swojej szafie kostium w kolorze granatowym i szarym. Wprawdzie Damy mogą sobie pozwolić na więcej w kwestiach kolorystycznych — np. delikatny róż, czerwień, stonowana zieleń czy czerń, to jednak wspomniane podstawowe kolory są twardą klasyką. Im mniej wyrafinowany w swoim kroju i wzorzystości jest kostium, tym częściej można go wykorzystać. Idealnie wówczas współgra z różnego rodzaju subtelnymi dodatkami.

Damy zwykły nosić również **garnitury**, przez co wprowadziły nieco surowego powiewu do damskiego stroju. W konserwatywnym środowisku nie będzie to toaleta punktowana najwyżej, jednak w sytuacji gdy Dama się w nim dobrze czuje, dlaczego ktoś miałby jej tego zabraniać?



**Zdjęcie 5.12.** *Damska wersja stroju business dress w wydaniu mniej konserwatywnym. Jeżeli miałyby to być bardzo klasyczna wersja, kolor byłby jednolity, a spódnica byłaby odrobinę dłuższa*

*Źródło: Quiosque.pl*

Kolory powinny być te same co u płci przeciwnej. To samo tyczy się krawatów. Po premierze *Annie Hall* Woody'ego Allena wiele pań powieliło styl bohaterki wykreowanej przez Diane Keaton i zaczęło nosić krawaty.

Oprócz kostiumu w jednej barwie należy zaopatrzyć się w kilka **spódnic**, które aby zostały uznane za przykład subtelnej elegancji, nie powinny być dłuższe niż orientacyjne 5 centymetrów ponad i poniżej kolana. Trzeba zwrócić uwagę, by rozcięcie z tyłu spódnicy nie przekraczało dobrego smaku.

Ponadto istotnym elementem garderoby biznesowej są **spodnie**, które z kolei można kapitalnie łączyć z żakietem. Mogą być zarówno opięte, jak i luźno przylegające.

**Co pod żakiet?** Bluzki, a w tym bluzka koszulowa i topy. Nie ma konkretnych ograniczeń co do wyglądu tychże, warto jednak posiadać absolutny klasyk, czyli białą bluzkę. Nie powinno się także unikać bluzek z zapinanymi spinkami do mankietów, gdyż te pozostawiają duże pole do popisu dla kreatywnej Damy. Tak samo jak w przypadku kostiumu, starajmy się dobierać proste kroje, gdyż tylko takie zapewnią nam ich wszechstronność. Biała bluzka z dobrze dobranymi dodatkami może być wykorzystana zarówno do stroju biznesowego, jak i sportowego.

Kiedyś nie do przyjęcia było pojawienie się w pracy bez **rajstop**. Dziś w konserwatywnym środowisku w zasadzie nic się nie zmieniło, jednak przychylniejszym okiem patrzy się (lub raczej stara się tego nie zauważać) na gołe nogi w upalne dni. Wciąż jednak nieodpowiednim ubraniem do pracy będą kabaretki, no, chyba że pracujemy w rewii. Klasykiem będą rajstopy w kolorze cielistym, jednak do czarnych butów można jak najbardziej pokusić się o czerń.

**Buty** powinny być pełne, czyli zarówno z przodu, jak i z tyłu zakryte, choć coraz częściej odzywają się głosy, że w upalne dni można sobie pozwolić na odkrytą piętę. Klasykiem będą czarne czółenka na obcasie nie większym niż 5 – 6 centymetrów. Należy unikać stukających szpilek na złotych podbiciach i panterkowych kozaczków. Przy najmniej w biurze.

## Business casual (smart casual, swobodny strój biznesowy)

### Mężczyźni

Jeżeli w ciemno chcielibyśmy określić, czym może być *smart casual*, to z pewnością będą to bawełniane spodnie, np. chinosy, i marynarka — tu panowie mają dużą dowolność, bowiem może być ona wełniana, bawełniana, sztruksowa, a latem lniana. Na rynku znajduje się całkiem szeroka gama różnych materiałów, które będą dobrze pasowały do okoliczności i pory roku. Co do wzorów, to również istnieje mniej ograniczeń niż przy stroju *business formal*. Marynarka może być całkiem gładka lub np. w kratkę, jak te, które ma w swojej ofercie marka Recman. Koszula może być bez krawata, choć jego obecność nie jest wcale zabroniona. Osobiście preferuję muchy. Buty typu *penny loafer*, a także *brogsy*. **Generalnie większy luz**, niemniej na tyle kontrolowany, by w piątkowy dzień móc bez problemu reprezentować firmę, w której codziennością są garnitury. Te same zalecenia tyczą się pań.

**Brogsy** — skoro wspomniałem już o wiedenkach, czyli butach typu „Oxford”, najbardziej eleganckich męskich butach, to nie wypada pominąć brogsów, mniej formalnej odmiany męskiego obuwia. Brogsami właściwie możemy nazwać wszystkie buty, które mają charakterystyczne zdobienia w postaci perforacji. Będą się od siebie różniły ilością dziurek i ich rozłożeniem na skórze. Brogisy są kapitalnym uzupełnieniem garderoby z grupy *smart casual* — zarówno dla panów, jak i dla pań. Osobiście unikałbym ich w stroju formalnym.

**Męskie dodatki** — panowie, którzy uznają, że ich marynarka jest zbyt nudna, bądź chcieliby wyjść poza standardowy kanon: poszetka + krawat lub mniej popularny, ale zdobywający coraz więcej naśladowców: poszetka + mucha, mogą dziś bardzo kreatywnie wykorzystać butonierkę, wpinając tam ozdobny pin czy kwiatek — niekoniecznie świeży, choć wraca z powrotem do łask, ale np. taki z wełny filcowanej — bądź, tak jak proponuje marka Recman, małą muszkę, która jest jedyną, którą akceptuję jako związaną na stałe.



**Zdjęcie 5.13.** *Męska wersja smart casual*

*Źródło: Recman.pl*





**Zdjęcia 5.14.** Mimo iż krawat nie jest wymagany, daje nam duże pole do popisu przy wyborze zarówno odważnych, jak i stonowanych wzorów

Źródło: *Recman.pl*

## Kobiety

Szmizjerki z krótkimi rękawami, biała koszula, a także inne stonowane kolory, większa możliwość operowania wzorzystymi materiałami, spódnica w większą kratę, spodnie kostiumowe z topem, niewymagana sztywna elegancja, mile widziane chusty i apaszki, a także golfy, również z krótkimi rękawkami. Buty w stylu *penny loafer*, ale też balerinki na obcasie, jak np. w modelu Vara od Ferragamo.

## Casual (strój swobodny)

Zarówno u kobiet, jak i mężczyzn styl *casual* jest przeznaczony raczej **na momenty spędzane poza pracą**, są bowiem branże i kultury biznesowe, które taki styl akceptują na co dzień. Styl *casual* spokojnie przyjmuje denim, choć niektórzy pozwalają go nosić nawet w *smart casual*. Klasycznym przykładem *casual* będzie bluzka polo do džinsów lub bawełnianych spodni w stylu chinos, a na ramiona zarzucony sweterek. Możemy nosić mokasyny, buty jachtowe, a także, co latem niezwykle przyjemne, sandały — jednak bez skarpetek!

## Smoking (Black Tie, tuxedo, dinner jacket, cravate noire, strój wieczorowy, półformalny, semi formal, strój uroczysty)

### Mężczyźni

Jednorzędowa czarna marynarka z klapami wyłożonymi czarnym atłasem. W krajach, gdzie panują bardzo wysokie temperatury, marynarka będzie koloru białego, tzw. *summer dinner jacket*. Do tego zakładamy czarne spodnie bez mankietów z atlasowymi lampasami, czarne skarpetki i lakierki. Smoking będzie obowiązkowo ozdobiony muchą w kolorze czarnym, tak jak i szerokim pasem, tzw. hiszpańskim, w kolorze muchy.

Mucha musi być zawiązana ręcznie. Wprawdzie bywają dwurzędowe marynarki, ale jednorzędowa jest klasykiem, tak jak czarna mucha, ewentualnie bordowa. Inne kolory nie będą stosowane przez osobę ceniącą sobie „starą szkołę”.

## Kobiety

Uniwersalnym dodatkiem będzie tzw. mała czarna z krótkimi rękawami oraz buty zamknięte z przodu, choć eleganckie szpilki nie będą uchybieciem. Do tego kopertówka lub torebka na pasku. Do smokingu pasuje również sukienka koktajlowa, w zależności od pory dnia można sobie pozwolić na bardziej wyraziste kolory i mocniejszy makijaż, a także większy dekolt. Przed południem sukienka koktajlowa raczej w jaśniejszych barwach i zakrywająca zarówno ramiona, jak i kolana.

## White tie (full dress, tailcoat, cravate blanche, uroczysty strój wieczorowy, najbardziej uroczysty ze strojów)

### Mężczyźni

Dwurzędowa marynarka, której nigdy się nie zapina, z mocno wyciętymi połami sięgającymi aż tyłu kolan. Kłapy fraka są wyłożone aksamitem. Po bokach czarnych spodni przyszyte są jedwabne lampasy. Do tego niezbędna będzie biała, z przodu usztywniona koszula, która ma charakterystycznie zagięte rożki kołnierzyka, oraz równie biała kamizelka. Całość dopełniają czarne długie jedwabne skarpetki i lakierki.

## Kobiety

*Evening gown, long dress* — najbardziej odpowiadają frakowi. A zatem będzie to długa sukienka balowa w kolorze, który Dama sobie najbardziej upodoba, jednak nie może być to biel, gdyż ta zarezerwowana jest dla panny młodej. Małe torebki w kolorach metali szlachetnych jak najbardziej dozwolone. Także długie jedwabne rękawiczki, których nie zdejmujemy się nawet przy powitaniu. Tak samo jak nie zakłada się na nie zegarka, gdyż wyjątkowe chwile nie powinny mieć asysty czasomierza. Buty dopasowane do torebki, czyli w tym wypadku złote lub srebrne.



**Zdjęcie 5.15.** *Damska wersja smart casual — w wersji bardziej swobodnej, szczególnie w branżach, gdzie dress code jest mniej konserwatywny*

*Źródło: Quiosque.pl*



**Zdjęcie 5.16.** *Damska wersja smart casual — stonowana, choć jeszcze spokojniejszą wersją będą buty na płaskim lub niewielkim obcasie, a koniec sukienki zatrzyma się tuż przed kolanami*

Źródło: [Quiosque.pl](http://Quiosque.pl)

## Wiązanie elementów garderoby

### Składanie chusteczki do kieszonki marynarki (wersja 1)



**Zdjęcie 5.17.** *Chwytaamy palcami chusteczkę za środek*

*Źródło: Recman.pl*



**Zdjęcie 5.18.** *Trzymając środek chusteczki, drugą dłonią formujemy z palców dziurkę, przez którą przeciągamy chusteczkę do połowy*

*Źródło: Recman.pl*



**Zdjęcie 5.19.** *Po raz drugi składamy chusteczkę na pół i przenosimy do kieszonki marynarki*

*Źródło: Recman.pl*



**Zdjęcie 5.20.** *Układamy materiał w kieszonce marynarki wedle upodobań (jeżeli nie lubimy wystających rogów, możemy je zawinąć do wewnątrz)*

*Źródło: Recman.pl*

## **Składanie chusteczki do kieszonki marynarki (wersja 2)**



**Zdjęcie 5.21.** *Bierzemy chusteczkę o równych bokach*

Źródło: *Recman.pl*



**Zdjęcie 5.22.** *Składamy na pół, od góry do dołu*

Źródło: *Recman.pl*





**Zdjęcie 5.23.** Następnie składamy materiał znowu na pół, tyle że od lewej do prawej strony

Źródło: Recman.pl



**Zdjęcie 5.24.** Tak złożoną chusteczkę zawijamy, chwytając za lewy i prawy górny róg, do połowy materiału

Źródło: Recman.pl



**Zdjęcie 5.25.** *To samo robimy z dolną częścią, a więc chwytając za dolny lewy i dolny prawy róg, zaginamy ją w górę*

Źródło: Recman.pl



**Zdjęcie 5.26.** *Ostatni ruch to złożenie na pół — lewą część materiału zakładamy na prawą*

Źródło: Recman.pl



**Zdjęcie 5.27.** *Należy pamiętać, że zgięcie złożonej chusteczki powinno być skierowane w stronę serca*

Źródło: Recman.pl

## Wiązanie muchy



**Zdjęcie 5.28.** *Zakładamy na szyję muchę. Chwytny obydwa krańce materiału w tym samym miejscu. Wyrównujemy*

Źródło: Recman.pl



**Zdjęcie 5.29.** *Przekładamy jeden koniec materiału nad drugim, w miejscu gdzie widać zwężenie muszki. Górna część posłuży nam za chwilę do utworzenia węzła*

*Źródło: Recman.pl*



**Zdjęcie 5.30.** *Dolną część muchy składamy zgodnie z wycięciem materiału, tak aby części złożone (do środka wykroju muszki) przylegały do siebie równolegle*

*Źródło: Recman.pl*



**Zdjęcie 5.31.** *Tak samo składamy górną część muchy*

*Źródło: Recman.pl*



**Zdjęcie 5.32.** *Złożoną dolną część muchy owijamy częścią górną — trzymając przy tym palec pomiędzy węzłem przy szyi a dolną częścią muszki*

*Źródło: Recman.pl*



**Zdjęcie 5.33.** *Przednie skrzydelka muszki mają jedną część podwójną i jedną pojedynczą, tak samo jak tylne skrzydelka*

Źródło: Recman.pl

## Często zadawane pytania

### **Kolega z biura nie używa antyperspirantu. Co zrobić?**

Najlepszym wyjściem byłaby rozmowa z kolegą, jednak zalecana jest w tym przypadku daleko idąca dyskrecja i delikatność. Jest to wszak temat niezwykle delikatny, w związku z czym dobrze, jeżeli pierwszy krok wykonałby ktoś, kto najlepiej zna naszego kolegę. W końcu z ust znajomego lepiej się przyjmuje taką uwagę. Jeżeli podjęte działanie nie przyniesie skutku, należy się zwrócić o pomoc do przełożonego, który na osobistej rozmowie subtelnie da do zrozumienia, iż nasz znajomy jest częścią społeczności, której prawa musi szanować.

### **Jak zapinamy marynarkę?**

W przypadku trzech guzików marynarkę możemy zapiąć na środkowy i górny guzik lub tylko na środkowy. Jeżeli marynarka ma dwa

guziki, zapinamy ją na górny. Przy marynarce dwurzędowej, gdy mamy sześć guzików, prawy dolny pozostaje odpięty lub wszystkie są zapięte. Marynarka powinna zawsze być zapięta, wyjątkiem będzie sytuacja, w której będziemy siadali. Wtedy marynarkę jednorzędową odpinamy. Dwurzędowa pozostaje zapięta na jeden guzik.

### **Kiedy zdejmujemy marynarkę?**

Nie powinno się zdejmować marynarki w obecności Dam, ale też w oficjalnych sytuacjach biznesowych. Wyjątkiem będzie sytuacja, gdy osoba wyższą rangą zaproponuje ich zdjęcie. Wtedy niegrzecznie byłoby odmówić. Jeżeli byłby to klient, mógłby się poczuć zakłopotany, a jest to ostatnia rzecz, którą chcielibyśmy osiągnąć.

### **Czym jest butonierka?**

Mała, ręcznie obszyta dziurka marynarki, błędnie utożsamiana z kieszonką na poszetkę. Nazwa wzięła się od słów *bouton* (guzik) i *bo-tonnière* (dziurka od guzika). Swoją drogą, chusteczka, czyli poszetka, ma dwie wersje. Pierwszą w kolorze białym, którą można nosić do każdego krawata lub muchy, a także bez żadnej ozdoby pod szyją. Drugą w dowolnym kolorze, z jednym tylko zastrzeżeniem — nie może być identyczna z krawatem lub muchą, gdyż wtedy jest to duża gafa. O ton niżej lub wyżej — tak, identyczna — nie. Oczywiście nie należy kupować chusteczki przyczepionej do kawałka tekturki, która po chwili noszenia nieelegancko się przesuwa, przez co od razu widać oszustwo modowe.

### **Jak czyścić buty?**

Buty czyścimy długo i sumiennie. Najpierw oczyszczamy je z błota i pyłu, następnie nakładamy pastę, szorujemy delikatnie ranty szczoteczką do zębów, wcieramy szmatką maść i na końcu szczotką z końskiego włosia polerujemy do połysku. Ważne, by za czyszczenie butów zabrać się, gdy już nam odpoczęły, tj. wyschły. Skórzane podeszwy nacieramy oliwką.

### W czym mogę iść na koktajl?

**Panie:** kostium zarówno uzupełniony o spódnicę, jak i spodnie. Dozwolone również będzie założenie krótkiej sukienki koktajlowej — preferowana w późniejszych godzinach. Buty pełne. Makijaż stonowany, choć im późniejsza godzina, tym bardziej wyrazisty.

**Panowie:** im późniejsza pora, tym ciemniejszy garnitur, tak samo jak koszula: im późniejsza pora, tym jaśniejsza. Przyjęło się, iż po 18.00 nie nosi się brązu, a zatem najbardziej wskazany będzie granat wpadający w czerń.

### Czy guzik kamizelki może być rozpięty?

Nie jest modowym wymogiem, choć Dżentelmeni lubią go odpinać. Ponoć pojawił się przez przypadek, gdy jeden z monarchów brytyjskich przez zbyt obfity kształt brzucha nie dopatrzył guzika, co z kolei szybko wypatrzył dwór, który uznał to za nową modę i powielił.

### Kiedy nosimy smoking?

Unikamy noszenia przed 20.00.

### Jakie można stosować dodatki do ubioru?

**Kobiety:** broszki, szale, chusty, okulary, gustowne torebki, teczki, oszczędna biżuteria, wizytownik, zegarek, spinki do mankietów.

**Mężczyźni:** spinki do mankietów (te do krawata na dzień dzisiejszy są w dużej niełasce, ale założę się o dobrego Merlota, że wróca do łask), sygnet rodowy, szelki, okulary, elegancka teczka, obrączka, pióro, wizytownik, piersiówka, parasolka, scyzoryk, okulary.

### Jakie są najczęściej popełniane gąfy dotyczące ubioru?

Do najczęstszych należą:

- metka od garnituru na rękawie,
- prowokująco prześwitujące elementy damskiej garderoby,
- sandały i skarpetki w jednym momencie i w jednym miejscu,
- zbyt ciężki makijaż,
- zbyt duża ilość biżuterii,



- brudne buty,
- za długie rękawy marynarki,
- koszula z krótkim rękawem i marynarka garniturowa,
- zbyt krótkie rękawy koszuli,
- szelki noszone razem z paskiem,
- pasek niedopasowany do koloru butów,
- zawiązany na stałe krawat,
- jednorzędowa marynarka zapięta na wszystkie guziki.

## Kwestie do zastanowienia

- Czy w moim miejscu pracy jest określony *dress code*?
- Czy kiedykolwiek mieliśmy problem z dobraniem ubioru do okazji? Jak ten problem został rozwiązany? Czy wyciągnęliśmy wnioski na przyszłość?
- Jak klienci reagują na nasz strój?
- Czy jestem w stanie doradzić znajomemu, jak ma się ubrać na przyjęcie po godzinie 20.00?
- Czy potrafię sobie przypomnieć, jaki strój obowiązywał podczas ostatniego spotkania firmowego?



---

## Wydarzenia specjalne — oprawa protokolarna

---

6

Wydarzenia specjalne, określane coraz częściej jako „eventy”, do których zaliczamy m.in. kongresy, debaty, inauguracje czy uroczyste otwarcia, wymagają perfekcyjnego przygotowania logistycznego lub, mówiąc językiem dyplomacji, właściwej oprawy protokolarnej. Dziś bez konferencji prasowej nie rozpocznie się już praktycznie żadna duża kampania społeczna. Jednocześnie firmy starające się o efektywne „publicity” z utęsknieniem czekają na okrągłe rocznice związane z obecnością na rynku. W przeciwieństwie bowiem do czasem sztucznie generowanych komunikatów prasowych jest to wyborna okazja, aby powiedzieć światu, że oto jesteśmy i mamy się dobrze. A co najlepiej się nadaje do podkreślenia takich wiadomości? Bankiety, gale, konferencje i przyjęcia trwające często do białego rana.

Dyplomaci wielką wagę przywiązują do sprawnego organizowania przyjęć o charakterze mniej lub bardziej oficjalnym — zarówno na gruncie międzynarodowym, jak i lokalnym. Ma to służyć m.in. promocji kraju, sprawnemu zawieraniu nowych kontaktów, a także podtrzymywaniu znajomości. Czyż nie o to samo chodzi nam w biznesie?

Umiejętne czerpanie z dobrodziejstw protokołu dyplomatycznego pozwoli na przygotowanie uroczystości, która na długo zapadnie gościom w pamięć albo przynajmniej nie będzie źle wspomинana, co w wielu przypadkach jest pochwałą. Zapraszam zatem do rozdziału, w którym

podzielię się z Państwem swoim doświadczeniem zdobytym zarówno od strony organizatora, jak i uczestnika przyjęć oraz wydarzeń specjalnych o charakterze oficjalnym i mniej formalnym.

## Rodzaje przyjęć

### Przyjęcia, w których uczestniczy się na stojąco

#### KOKTAJL

**Przyjęcie, które organizujemy m.in. z okazji ważnego dla firmy wydarzenia, dni otwartych, prezentacji produktu lub wystawy.** Możemy sobie pozwolić na zaproszenie zdecydowanie większej liczby osób, niż umożliwia nam to lokal lub np. ogród (*garden party*). Spowodowane jest to faktem, że przyjęcie charakteryzuje się dość dużą rotacją gości. Jedni przychodzą, a inni wychodzą. Innymi słowy, nie ma obowiązku przebywania na nim od początku do końca, niemniej nie wychodzimy wcześniej niż po pół godzinie obecności.

Przyjęło się, że przyjęcie jest organizowane od godzin południowych, czyli od około 12.00 – 13.00, do wieczornych, czyli 19.00 – 20.00. Czas trwania wynosi z reguły dwie godziny. Organizując koktajl, możemy założyć, iż pojawią się tzw. fale gości. Doświadczeni uczestnicy spotkań towarzyskich będą o tym wiedzieli, dlatego nie przybędą punktualnie. Warto wtedy zadbać o dodatkowy personel parkingowy oraz pomocniczy, który pomoże rozładować korki i pokierować spieszących na przyjęcie. W związku z tym wszelkie mowy, ogłoszenia czy też toasty powinny być wygłaszane nie wcześniej niż po 30 – 40 minutach od wskazanej godziny rozpoczęcia przyjęcia. Przy okazji mowy, którą ma zamiar wygłosić gospodarz albo gość honorowy, warto zadbać zawnazu o lekkie podwyższenie, z którego przy dużej liczbie gości mówca będzie dobrze widoczny, jeżeli będziemy w ogrodzie. W sali bankietowej z reguły będzie podest lub mała scena. Jeżeli nie, warto to wcześniej uzgodnić z obsługą. Czasem wystarczy murek, a czasem niezbędna będzie wizyta u cieśli, która zresztą opłaci się na przyszłość. Byłem świadkiem dość kreatywnego ratowania sytuacji, mianowicie gospodarz wszedł na

dwa stopnie drabiny do obcinania żywopłotu, co zresztą zostało przyjęte gromkimi brawami. Nie zawsze jednak gospodarz będzie chciał przystać na taką propozycję, poza tym nie każda chwila na to pozwala.

Istotnym elementem przygotowań będzie również zadbanie o nagłośnienie (w przypadku dużych spotkań), a także sprawdzenie prognozy pogody. W razie oczekiwanych opadów staramy się być przygotowani na taką okoliczność. Najbardziej komfortowym, a zarazem bezpiecznym i reprezentacyjnym miejscem będzie wtedy restauracja z ogrodem. W innym wypadku warto mieć w odwodzie firmę z parasolami lub szybko rozkładanymi namiotami.

Jeżeli chcemy, by firmowy koktajl był w zgodzie z międzynarodowymi standardami, to przekażmy naszym pryncypałom, aby przez pierwsze 20 – 30 minut stali przy wejściu i osobiście witali gości. Następnie powinni się udać do centrum spotkania i, przemieszczając się pomiędzy uczestnikami, doglądać, by wszystkim czas upływał jak najprzyjemniej. Należy pamiętać, że to na gospodarzu spoczywa obowiązek przedstawiania sobie gości. Nieoceniony wtedy będzie sprawny asystent, który podążając za swoim zwierzchnikiem, będzie go subtelnie informował, do kogo się zbliża lub jak nazywa się osoba, której powinno się przedstawić innego gościa. Do obowiązku dbania o gości poczuwają się również obecni podwładni gospodarza, którzy pełnią rolę współgospodarzy. Następnie, na ostatnie pół godziny, gospodarz powraca do wejścia i żegna wychodzących gości. Gospodarz może witać i żegnać z małżonką, niemniej przy drzwiach może te same czynności pełnić gospodarz bez partnerki/partnera, ale ze swoimi pracownikami, np. zastępcami.

Innym rozwiązaniem, mniej przyjemnym dla gospodarza, szczególnie będącego tzw. duszą towarzystwa, będzie spędzenie całego przyjęcia przy drzwiach. Wtedy pracownicy pełnią rolę współgospodarzy. Ma to jedną dobrą cechę, a mianowicie przywitamy i pożegnamy się z każdym. No, może prawie z każdym, bo organizując koktajl w ogrodzie, możemy udostępnić wyjście tym, którzy niepostrzeżenie zechcą opuścić przyjęcie. Wychodzący goście, widząc, iż jesteśmy zajęci rozmową, nie będą do nas podchodzili, by nie przeszkadzać.

Podczas koktajli **serwujemy** klasyczne napoje alkoholowe (whisky, wódka, gin, białe i czerwone wino, szampan, wino musujące) i beزالkoholowe (woda gazowana, niegazowana, soki, słodkie napoje bąbelkowe). Ważne, by przy dużej ilości zaproszonych przygotować kilka wysepek z napojami i drobnym poczęstunkiem. Pozwoli to na rozładowanie zawczasu potencjalnych kolejek. Pamiętam, jak kiedyś podczas przyjęcia w jednym z pałaców w centrum Warszawy, organizowanego przez znaną markę alkoholu i ambasadę, postawiona była tylko jedna wysepka z napojami. Ustawiła się do niej wręcz monstrualnej wielkości kolejka i w ciągu kilkunastu minut sala opustoszała, a wszyscy przenieśli się do wężyka. Zatracona została na chwilę podstawowa wartość przyjęcia stojącego, jakim jest swobodne przemieszczanie się od grupki do grupki, od osoby do osoby. Na szczęście gospodarze szybko opanowali sytuację i obsługa kelnerska zaczęła roznosić pomiędzy gości przygotowane drinki z upragnionego alkoholu. Warto również uczulić podwładnych, żeby w ten wyjątkowy dzień starali się unikać napojów wysokokowych. Co nie znaczy, iż wzniesienie toastu winem będzie gafą.

Do jedzenia z kolei podajemy potrawy, które można zjeść jedną ręką, bez użycia noża. Jest to przyjęcie stojące, a zatem goście nie mają co liczyć na stół, przy którym mogliby spokojnie skonsumować posiłek, niebędący zresztą główną atrakcją naszego przyjęcia. Pamiętajmy jednak o osobach starszych, które mogą poprosić o krzesło. Co prawda jedzenie nie będzie tak wyszukane jak podczas obiadu zasiadanego, niemniej słabej jakości koreczki, tartinki czy niesmaczne dania gorące spowodują, iż nie będziemy mile wspomniani. Jedzenie, nawet najskromniejsze, jest bardzo newralgicznym punktem przyjęć.

**POLECAM:** *Osobistą wizytę w firmie cateringowej i sprawdzenie umiejętności szefa kuchni. Zdjęcia w internecie to nie wszystko. Niestety raz nie dopełniłem obowiązku i bardzo tego później żałowałem, a dokładniej połowa uczestników przyjęcia, mimo iż firma była polecona. Ponadto raz na jakiś czas warto się przejść w okolicach stołu, by upewnić się, czy wszystkie potrawy są należycie uzupełniane. Gole patery z resztkami dekoracji to mało atrakcyjny widok. Poza tym wiele mówią o gospodarzach i nie są to mile słowa.*

Obsługa kelnerska powinna sprawnie zbierać zużyte talerze, szklanki, pozostałości po koreczkach i jednocześnie uzupełniać je o nowe, czyste, w wyznaczonych do tego miejscach. W przypadku możliwości palenia papierosów bezwzględnie należy co chwila opróżniać popielniczki. Powinno się przy tym uczulić obsługę kelnerską, by zbierała zastawę koktajlową również z miejsc takich jak parapety czy podłoga, ewentualnie ziemia w ogrodzie. Dla obecnych już gości widok pozostawionych tam kieliszków i szklanek nie będzie niczym nagannym, zwłaszcza jeśli sami je tam porzucili. Zgoła odmienne zdanie może mieć osoba, która właśnie przyszła na nasze przyjęcie. Co pomyśli o gospodarzach? Aby czynności kelnerskie były właściwie dopełniane, zakłada się serwis jednego kelnera na 15 osób. Równie strategicznym, ale i dyskretnym miejscem będzie toaleta. Trzeba założyć, że przy dużej liczbie gości odświeżanie sanitariatów powinno być częste i regularne.

Przygotujmy się na częste powitania, pożegnania i wymianę wizytówek. Chociażby dlatego nasze dłonie powinny być czyste i suche — kieliszek trzymamy za nóżkę w lewej dłoni. Uczulmy również naszych pracowników, że koktajl nie jest spotkaniem tylko dla nich, ale pełnią tu odpowiedzialną rolę współgospodarzy, do których należy dbanie o gości. Zatem zbijanie się w hermetyczną grupkę pod ścianą lub płotem nie powinno im nawet przez chwilę przejść przez głowę.

## Lampka wina

Jest formą spotkania przypominającą koktajl, jednak śmiało można ją nazwać uboższym krewnym opisanego powyżej przyjęcia.

**Spotkanie to organizujemy po inauguracjach, koncertach czy debatach.** Nie będzie błędem, jeżeli zaproponujemy gościom lampkę wina po przedstawieniu, a nawet w godzinach pracy — co trzeba uzgodnić z przełożonym i lepiej organizować w czasie, gdy wszyscy kończą wykonywanie swoich obowiązków. Planując agendę wydarzenia, nie powinniśmy przeznaczyć na to więcej niż 30 minut.

Ważne, by w przypadku spotkania organizowanego np. w teatrze część stojąca odbywała się w miarę możliwości w bliskim sąsiedztwie miejsca, skąd będą wychodzili goście po części oficjalnej. Problemem

z reguły jest kierowanie uczestników spotkania z jednej części budynku do drugiej. Jeżeli jednak nie będziemy mieli alternatywy, zadbajmy o to, by personel uważał na osoby, które mogą mieć tendencję do gubienia drogi. Jest to warte polecenia, zwłaszcza gdy zależy nam na wzniesieniu toastu podczas spotkania. Szkoda byłoby przecież wygłosić mowę pochwalną na cześć naszego gościa, gdy większość uczestników będzie szukała drogi do sali, w której się znajdujemy. Wyjątkiem będzie sytuacja, gdy tylko wybranych gości zechcemy uhonorować zaproszeniem na lampkę wina. Wtedy dobrze jest, aby część przeznaczona dla mniejszości odbywała się poza zasięgiem oczu pozostałych uczestników, gdyż mogliby się poczuć nieswojo, a na tym nam nie zależy.

Podczas „lampki wina”, jak sama nazwa wskazuje, podajemy wino — zarówno białe, jak i czerwone, a także wina musujące. Jednocześnie zawsze należy pamiętać o abstynentach, kierowcach i osobach po prostu niegustujących w napojach alkoholowych. Dlatego na stole zawsze powinno się znaleźć miejsce dla wody mineralnej i soków. Napoje mogą być przygotowane do zabrania ze stołu lub roznoszone przez obsługę kelnerską. Przy dużej liczbie osób warto zadbać, by dostęp do trunków był w miarę łatwy. W końcu motywem przewodnim spotkania jest wino. Zakłada się, że na jednego gościa przypada jeden do dwóch kieliszków alkoholu i napoju bezalkoholowego. Ponadto przyjęte jest, iż nie serwuje się jedzenia, jednak skromne tartinki czy ciasteczka z pewnością nie wprowią nikogo w zły humor. Ponadto, tak jak w przypadku przyjęcia koktajlowego, obsługa kelnerska powinna sprawnie uprzątać wszelkie puste naczynia pozostawione w specjalnie do tego wyznaczonych miejscach, jak i zabierać je bezpośrednio od gości.

Kiedyś ograniczało się porę organizowania „lampki wina” do godzin południowych, jednak współczesna praktyka nie stawia sobie ograniczeń czasowych wyższych niż końcowe godziny przyjęcia koktajlowego, czyli 19.30 – 20.00. Zakłada się bowiem, że nie należy sugerować późniejszej godziny zakończenia koktajlu ze względu na możliwe dalsze plany naszych gości. Mogą być po prostu związane z uczestniczeniem w przyjęciach wieczornych, na które zwykle się nie spóźniamy, a tym bardziej nie będziemy mieli takiej dowolności w przybyciu jak w przypadku koktajli.



Zatem lampka wina będzie najlepszym akcentem na zakończenie spotkania, jeżeli planujemy je późno i nie uwzględniamy innej formy poczęstunku.

## Aperitif

**To zarówno nazwa napoju, jak i określenie wprowadzające przyjęcia stojące.** Wprowadzające, gdyż jest z reguły wstępem do przyjęcia zasilanego i spełnia trzy funkcje. Pierwszą z nich będzie zaostrezenie apetytu, a zatem nie podaje się jedzenia (ew. paluszki, orzeszki), tylko napoje. Bezdyskusyjną klasyką gatunku będzie gin, wódka, whisky, wermuty i campari. Nie podajemy napojów sycących. Ponadto aperitif służy bliższemu zapoznaniu się gości, co może ułatwić prowadzenie konwersacji przy stole. Tutaj również możemy oczekiwać, iż przydatny będzie nam wizytownik. Ostatnią, ale nie mniej ważną funkcją aperitifów będzie (nie zawsze niestety skuteczne) skompletowanie pełnego garnituru gości, którzy w pełnym składzie zasiadą przy stole. Aperitif daje nam szansę na 30-minutową tolerancję przybycia. Jednak gałą będzie pojawienie się już po nim, kiedy wszyscy będą siedzieli — w końcu po to został zapowiedziany (lub zapisany na zaproszeniu), by uniknąć takich sytuacji. Oczywiście przypadki losowe są jak najbardziej zrozumiałe, wystarczy jednak krótkie „przepraszam” zamiast zawilego tłumaczenia przyczyn spóźnienia. Spóźniając się przy dużej liczbie zaproszonych, zmierzamy szybko do naszego stolika i witamy się z gośćmi, którzy zajmują miejsca najbliższe nas. Zgodnie ze sztuką wejście do sali, w której będzie spożywany posiłek, odbywa się po otwarciu przez obsługę kelnerską drzwi do pomieszczenia. Aperitif jest ostatnią wolną chwilą, z której mogą skorzystać miłośnicy tytoniu. Warto pamiętać, że nie zabieramy do stołu kieliszków i szklanek, z których korzystaliśmy podczas oczekiwania na główne przyjęcie. Podczas aperitifów nie przewiduje się wznoszenia toastów. Odpowiedniejszym miejscem będzie stół.

**Kolejność wchodzenia do sali:** gość honorowy, który przybył bez osoby towarzyszącej, wejdzie pierwszy razem z gospodarzem/gospodynią, następnie podążą za nim kolejni goście i na końcu współgospodarze.

Jeżeli gość honorowy zostanie zaproszony z osobą towarzyszącą, mogą wtedy wejść pierwsi, a po nich kolejni goście i na końcu gospodarze. Jednak zdarzyło mi się, że gość honorowy poprosił mnie, bym towarzyszył jemu i małżonce do ich miejsca, gdyż jak przyznał, niezbyt dobrze orientowali się w geografii dużej sali.

**POLECAM:** *Na przyjęciach bez udziału gościa honorowego uczestnicy mimo otwarcia drzwi przez personel kelnerski czują się onieśmieleni i nie wchodzą do sali, wobec czego gospodarz, będąc mistrzem ceremonii, daje przykład, wchodząc ochoczo pierwszy. Może wtedy stanąć po drugiej stronie wejścia i zapraszającym gestem kierować gości do stolików.*

### **Przyjęcie bufetowe**

Może przybrać formę zarówno stojącą, jak i zasiadaną. W przypadku tej pierwszej będzie wtedy najwyższą formą przyjęcia stojącego.

**Przyjęcie bufetowe zorganizujemy m.in. po kongresie,** na zakończenie ważnego wydarzenia firmowego, a także podsumowując kilkudniowe szkolenie. Biorąc pod uwagę rangę spotkania, przyjęcie organizowane jest w godzinach wieczornych, a godzina rozpoczęcia może oscylować w przedziale 19.00 – 20.30. Przyjęcie trwa nie dłużej niż dwie godziny.

**Stoły, na których będą serwowane dania,** powinny być odpowiednio przygotowane, a więc:

- **Ustawione w sposób** umożliwiający łatwy dostęp zarówno dla gości, jak i personelu kelnerskiego. Możemy je rozstawiać, wykorzystując sprawdzone standardy, takie jak ułożenie w stylach „U”, „T”, „E”, czy formując wyspę na środku sali lub stawiając równoległe rzędy. W przypadku kilku stołów (napoje, desery, dania główne, przekąski) rozmieszczamy je w odległości około trzech metrów od siebie i dwóch metrów od ścian. Stoły podzielone ze względu na serwowane produkty są bardzo dobrym przykładem rozładowywania kolejek i ułatwiają cieszenie się posiłkiem, na który mamy w danej chwili ochotę.

- **Pokryte obrusami bankietowymi** równo z każdej strony. Odległość materiału od ziemi powinna wynosić 10 cm. Można dodatkowo dookoła stołu przypiąć falbanę, znaną jako tzw. *skirting*. Kolorystyka materiału jest dobierana wedle upodobań gospodarzy. Wprawdzie klasyką jest biel, niemniej nietypowa gra kolorów (firmowych, narodowych) może ciekawie urozmaicić wyjątkową okazję.
- **Uzupełnione zastawą** potrzebną do konsumpcji wszystkich serwowanych na stole dań. Zakładamy, że przy tego typu przyjęciach przygotowujemy dwa razy więcej nakryć, niż oczekujemy zaproszonych gości. Zastawa powinna zawsze uwzględniać chusteczki, które leżą blisko talerza. Wątpliwą praktyką będzie rozkładanie noży, z których goście nie będą mogli skorzystać (nie ma miejsc siedzących). Zastawę możemy rozłożyć m.in. na przeciwnych krańcach stołu lub, w przypadku dłuższych stołów, co metr – półtora, na całej jego długości po obu stronach. Oprócz stołu zasadniczego powinny w sali stać stoły pomocnicze z dodatkową zastawą, a także te przeznaczone na odłożenie użytych już talerzy i kieliszków, które obsługa regularnie sprząta.

**POLECAM:** *Wychodząc naprzeciw gościom, którzy nie przyzwyczaili się do nakładania potraw z półmisek na trzymany w drugiej ręce talerzyk, możemy pozostawić pas 20-centymetrowej wolnej przestrzeni na brzegu stołu. Wtedy będzie można spokojnie położyć tam naczynie i nabrać nań wybraną potrawę. Oczywistym jest fakt, iż nie nabieramy własnymi sztuczkami, a tymi, które obsługa zawczasu przyniosła do każdego półmiska, lustra czy patery. Zresztą trudno ich nie zauważyć — z reguły są dłuższe i większe od tych, którymi jemy.*

Podczas przyjęcia serwowane są zakąski, zupy, dania ciepłe, sery, desery i owoce. Warto zadbać, by posiłki były zróżnicowane i posiadały co najmniej jedną alternatywę — np. krem ze szparagów i gazpacho, boeuf Strogonow i pieczony łosoś.

**UWAGA:** W przypadku ryb warto się wcześniej upewnić, czy po zdjęciu przykrywy bemarowej potrawa nie będzie wydzielala zbyt intensywnego zapachu. Pamiętam sytuację, gdy obsługa na chwilę przed wejściem gości do sali otworzyła naczynia podgrzewające dania. Jednak zamiast miłego wrażenia, jakie miało stworzyć barwne i apetyczne ułożenie dań, w głodnych gości uderzyła niemiła woń smażonej ryby — mimo iż nie była jedynym daniem gorącym. Wyjściem z sytuacji mogą być opuszczane przykrywkami do podgrzewaczy, działające na zasadzie pokrywki w pojemnikach na chleb, które wielu z nas ma w domu. Jest to wskazane także z tego względu, że czasem widuję osoby walczące z pokrywką bemarową, które nie wiedzą, gdzie ją odstawić.

### **Kilka dodatkowych informacji:**

- Jeżeli przewidujemy obecność gościa honorowego, np. dyrektora generalnego na Europę lub zagranicznego panelisty, na cześć którego wydaliśmy przyjęcie, osoby odpowiedzialne za program ustalają, iż ten przybywa do 15 minut po wyznaczonym czasie spotkania.
- Przyjęcie może być poprzedzone aperitifem, w trakcie którego gospodarze witają gości. W powitaniach może również uczestniczyć gość honorowy. Podchodząc do gospodarza, gość wita się z gospodarzem i gościem honorowym lub jest im przedstawiany (podczas przyjęć firmowych praktyka rzadziej stosowana, choć niezwykle elegancka). Pod koniec przyjęcia gospodarze mogą się przenieść do wyjścia i zająć się żegnaniem gości.
- Podczas przyjęcia bufetowego możemy uświetnić spotkanie występami artystycznymi. Pamiętajmy jednak, że w przypadku gdy artysta nie jest gościem honorowym lub przyjęcie nie jest wydane na cześć zespołu, głośna muzyka nie powinna zdominować przyjęcia. Subtelna muzyka w tle spotkania będzie miłym akompaniamentem do prowadzonych rozmów i zawieranych znajomości.

- Toasty lub mowy pochwalne są jak najbardziej na miejscu. Planując wystąpienia publiczne, starajmy się je umiejscawiać w pierwszej części przyjęcia, w chwili gdy na sali mamy najwięcej osób. Początek obiadu będzie najlepszym momentem do przywitania gości.
- Jest to wprawdzie przyjęcie samoobsługowe, jednak miłym akcentem będą kelnerzy serwujący przynajmniej dania gorące przy stołach głównych, rozlewający i proponujący alkohole przy barach, a także roznoszący rozlane wcześniej napoje.

## Przyjęcia, w których uczestniczy się na siedząco

### Śniadanie

W terminologii biznesowej oraz dyplomatycznej nie jest formą posiłku, do której przywykliśmy w naszym życiu prywatnym, a więc spożywanym w orientacyjnym przedziale 6.00 – 9.00. Jeżeli ktoś zaprasza nas na śniadanie, możemy przypuszczać, że będziemy uczestniczyli w spotkaniu, które najwcześniej rozpocznie się w południe i będzie trwało do dwóch godzin. Kończącą godziną śniadaniową będzie 15.30. Jednak żeby nie wprowadzać zamieszania w związku z określeniami opisywanego przyjęcia, śniadanie jest często określane, z języka angielskiego, mianem lunchu. Lunch może przybrać formę bardziej oficjalną („luncheon”) lub mniej oficjalną („śniadanie robocze”). W świecie biznesu, jak sama nazwa wskazuje, na śniadanie będziemy mówili również „business lunch”.

Pamiętam, jak kilka lat temu moja dobra znajoma Anna Godzisz, ówczesny rzecznik prasowy Ministerstwa Kultury, *notabene* bardzo wysoko oceniany, zaproponowała swojemu przełożonemu, ministrowi Waldemarowi Dąbrowskiemu, spotkania z mediami właśnie przy lunchu o godzinie 12.00. Były to bardzo owocne spotkania, gdyż media regularnie i bezpośrednio uzyskiwały od ministra informacje na temat pracy urzędu. Przy okazji sam rzecznik miał lepszy kontakt z mediami, gdyż podczas lunchu mógł poznać bardzo dużo osób. A wszystko w kulturalnej atmosferze, jak na Ministerstwo Kultury przystało.

**Można się jednak spotkać z wyjątkami:**

1. Od jakiegoś czasu zaczęły się w Polsce pojawiać śniadania biznesowe organizowane dość wcześnie, między 8.00 a 10.00. Dotyczy to zwłaszcza spotkań networkingowych typu „mikser biznesowy”, gdzie w porannych godzinach nieznające się osoby dokonują prezentacji swoich sylwetek, wymieniają się wizytówkami i uczestniczą w krótkim wystąpieniu zaproszonego gościa specjalnego. Część spotkania odbywa się przy tytułowym śniadaniu.
2. Nazwę „śniadania” (organizowanego przed południem) przyjmują również spotkania znanej osoby z udziałem mediów albo ściśle branżowe, np. redaktora naczelnego z pracownikami branży PR.

**Obiad**

Podobnie jak w przypadku śniadania, obiad w terminologii międzynarodowego biznesu i dyplomacji nie jest posiłkiem, który spożywamy w życiu prywatnym w orientacyjnym przedziale 15.00 – 18.00. Jest to najbardziej oficjalna forma przyjęcia zasiadanego, która może mieć swój początek o godzinie 19.30 i trwa do trzech godzin (a zatem spożywany jest w czasie posiłku, który w życiu prywatnym nazywamy kolacją). W krajach, gdzie temperatura dzienna jest bardzo wysoka, można się spotkać z praktyką zapraszania na przyjęcie obiadowe zaczynające się nawet o 22.00 i później. Możemy wprawdzie czasem spotkać się z oficjalnym określeniem wieczornego posiłku jako „kolacji” lub mniej oficjalnym — „kolacji biznesowej”, niemniej bardziej prawidłową i zgodną z protokołem wersją będzie „obiad”. Na zaproszeniu napisanym w języku obcym powinna widnieć informacja, iż zapraszamy na DINNER.

**Przyjęcie bufetowe**

W wersji zasiadanej może być organizowane albo w porze lunchu (*buffet lunch*), albo w porze oficjalnego obiadu (*buffet dinner*), czyli o 20.00. BUFFET DINNER zasiadany różni się od wcześniej opisywanego przyjęcia BUFFET DINNER spożywanego na stojąco tym, że uczestnicy spotkania mają możliwość spożywania posiłku, siedząc, a zatem w pełni

usprawiedliwione będzie zabieranie ze stołu bankietowego zarówno widelca, jak i noża. Podczas wspomnianego przyjęcia panuje zasada dowolnego zajmowania miejsc, tj. nie mamy wyznaczonych siedzeń, jak w przypadku przyjęcia typu DINNER, i siadamy, gdzie chcemy. Obiad bufetowy jest przyjęciem o niższej randze niż obiad zasiadany.

Stoły bufetowe mogą być ustawione w pomieszczeniach sąsiadujących, choć nie jest to regułą. Zasady dotyczące zarówno zachowania, jak i organizacji przyjęcia są identyczne z opisywanym spotkaniem na stojąco. Istotą przyjęcia będzie częste przemieszczanie się. Nie jesteśmy zobligowani, tak jak podczas oficjalnego obiadu, do siedzenia w jednym miejscu, dlatego korzystajmy z możliwości poznawania nowych osób i prowadzenia dyskusji w wielu grupach. Pracownicy firmy gospodarza starają się być pomocni gościom, nie unikają kontaktu, spędzając czas jedynie w swoim gronie.

## Zapraszanie do restauracji

Zarówno lunch, biznes lunch, jak i obiad mogą się odbywać w restauracji. Powinniśmy przy tym pamiętać o kilku istotnych elementach, których zaniedbanie często powoduje niepotrzebny stres lub w najgorszym wypadku nadszarpnięcie opinii.

- **Proponując wspólne spożycie posiłku, nie pytamy gościa, jaką restaurację chciałby odwiedzić.** Po pierwsze — gość może nie znać punktów gastronomicznych w naszym mieście, a po drugie — nie wie, jakim dysponujemy budżetem, więc nie chciałby postawić nas w sytuacji kłopotliwej, gdy wybierze lokal znacznie przekraczający nasze możliwości finansowe lub zdecydowanie poniżej standardu, do którego jesteśmy przyzwyczajeni. Możemy jedynie zapytać, jaką kuchnię nasz gość bądź goście preferują.
- **Zapraszając, starajmy się podkreślić, że faktycznie czujemy się gospodarzami.** Wiąże się to z obowiązkiem regulowania rachunku. Niektórzy mogą się obawiać spotkania w lokalu, gdyż po prostu ich na to nie stać, a są przy tym osobami, które z kolei krępują się,

aby dopytać, kto jest gospodarzem, zresztą nie jest to zbyt grzeczne. Powinniśmy powiedzieć: „Czy w środę dadzą mi państwo szansę, bym poczuł się gospodarzem i zaprosił państwa na lunch?” albo: „Czy zechcieliby państwo być moimi gośćmi na obiedzie, na który zapraszam w sobotę?”. Czasem proste zdanie: „Może zjedlibyśmy lunch?” może po prostu nie wystarczyć.

- **Jeżeli zapraszamy do restauracji, sprawdźmy wpierw tamtejszą kuchnię i poziom obsługi.** Wprawdzie jedzenie będzie dodatkiem, niemniej istotnym. Zawsze przed zaproszeniem gościa do restauracji obowiązkowo odwiedzam ją wcześniej w celu ustalenia, czy nie będę musiał w dniu spotkania wstydzić się swojego wyboru. Nie tylko wnikliwie wertuję kartę z potrawami, ale przyglądam się także pracy obsługi, która jest niezwykle ważnym elementem spotkania.
- **Rezerwujemy zawczasu stolik.** Będąc wcześniej w restauracji, staram się wybrać najdogodniejsze miejsce, w którym mogę spokojnie poruszać kwestie firmowe, a zatem z dala od uszu pozostałych gości lokalu. Następnie dokonuję rezerwacji. Cóż to by była za gafa, gdyby w restauracji okazało się, że nie ma miejsc. Nawet mimo rezerwacji przygotowujemy listę rezerwową z restauracjami.
- **Umawiamy się na konkretną godzinę w konkretnym miejscu.** Będąc gospodarzem spotkania, przybywamy na miejsce około 20 minut wcześniej. Na pewno nie możemy sobie pozwolić na spóźnienie. Jeżeli jednak okaże się, iż możemy się spóźnić, a życie przecież czasami płata figle, zadzwońmy co najmniej 20 minut przed spotkaniem i poinformujemy o tym naszych gości. Może oni akurat też się spieszą, a nasz telefon spowoduje, że spokojniej dotrą na miejsce. Jeżeli nie udałoby się nam dodzwonić do zaproszonych osób, miejmy przy sobie telefon do restauracji. Kontaktujemy się wtedy z szefem sali i prosimy, by ugościł osoby, które nas oczekują. Miłym gestem będzie zaproponowanie przez kelnera aperitifów z następującym komentarzem: „Pan Adam



Jarczyński bardzo przeprasza za spóźnienie i zaraz do państwa dołączy. Na czas oczekiwania proponuję państwu aperitif. Czy życzą sobie państwo...?”. Ponadto warto określić dokładne miejsce spotkania. Szkoda się stresować, jeżeli my czekamy przy barze, a gość przed restauracją.

- **Zamawiamy i zachęcamy do zamawiania.** Goście czasem nie bardzo wiedzą, nawet sondując klasę lokalu, na co mogą sobie pozwolić. Mamy wtedy dwa rozwiązania. Prosimy wcześniej o przygotowanie tzw. „damskiej karty”, czyli menu bez cen. Jest to bardzo elegancka forma goszczenia. Goście nie kierują się wtedy ceną, a opisem dań. Inną możliwość to zachęcenie do zamawiania w następujący sposób: „Byłem tu jakiś czas temu i bardzo smakowały mi smardze w śmietanie, polecam”. Dzięki takiemu zachęceniu goście wiedzą, iż zaczynamy od przystawek i w ramach przedziału cenowego, jaki reprezentują grzyby, możemy zamawiać inne przystawki. Swoją drogą, ciekawie by było, jakby gospodarz powiedział, że niezwykle sobie ceni wodę sodową podawaną w tej restauracji... Inną formą goszczenia będzie stworzenie odrębnego menu na tę jedyną okazję. Możemy na brystolu z logo firmy wydrukować dania, które mogą zamówić nasi goście. Proponuje się wtedy po dwie pozycje z danej części posiłku. Pamiętajmy przy tym o wegetarianach.
- **Kolejność obsługi.** Jeżeli chcemy, by goście poczuli się wyjątkowo, ustalamy z obsługą kelnerską usadzenie gości (mogą być kartoniki z imieniem i nazwiskiem), a następnie precedencję serwowania potraw i napojów.
- **Regulowanie rachunku.** Ustalamy wcześniej z kierownikiem sali, jak byśmy chcieli regulować nasz rachunek. Możemy sobie zażyczyć, by pod koniec posiłku nie przynoszono go do stołu. Wtedy możemy na chwilę opuścić naszych gości i subtelnie uregulować wszelkie należności. Możemy również zostawić nadwyżkę w postaci gotówki, którą z rachunkiem otrzymamy subtelnie przy wyjściu. Podobnie możemy postąpić z kartą kredytową, jednak tylko w lokalach, odnośnie do których mamy bezgraniczne zaufanie.

## Zaproszenia

Zaproszenie to bardzo przydatne i eleganckie narzędzie pracy. Z jednej strony pozwala w kulturalny sposób poinformować zapraszanych o spotkaniu, a z drugiej, w przypadku należytego stosowania się do zasad odpowiadania, umożliwia zapraszającym efektywne planowanie wydarzenia. Chcąc zaprosić naszych gości na spotkanie o charakterze mniej lub bardziej formalnym, mamy do dyspozycji kilka form zapraszania, a także reguł z nimi związanych. Oto one:

1. **Zapraszamy w bezpośredniej rozmowie**, przez telefon, wysyłając zaproszenie listowne, doręczając kartę zaproszeniową, a także, coraz częściej, via e-mail — choć nie do wszystkich i nie na każdą okoliczność jest to wskazane (często stosowane w przypadku dużej liczby gości, m.in. przy konferencjach prasowych).
2. **Zaproszenia wysyła się na co najmniej 21 dni przed wydarzeniem** (lub informuje telefonicznie). Wysłanie zaproszenia w ostatniej chwili nie dość, że nie pozostawia zaproszonemu zbyt dużej możliwości manewru wobec wcześniej podjętych zobowiązań i planów, to jeszcze stwarza wrażenie, że np. ktoś inny zrezygnował i będzie on jedynie w zastępstwie, a to już duża gafa. Na ostatnią chwilę możemy zaprosić osoby, które dobrze znamy i którym możemy wytłumaczyć powód tak późnej informacji. Często bowiem ktoś faktycznie rezygnuje w ostatniej chwili z uczestnictwa w przyjęciu zasiadającym, a wtedy będziemy mieli lukę przy stole, którą z różnych powodów powinniśmy zapłacić. Podkreślam jednak, że może to być jedynie bardzo bliski znajomy lub pracownik, który z racji pełnienia swojej funkcji powinien reprezentować firmę.
3. **Na zaproszenie odpowiadamy tak szybko, jak jest to możliwe.** W przypadku przyjęć zasiadanych pozwoli to gospodarzom na skorzystanie z listy rezerwowej. Gafą byłoby czekanie do ostatniego momentu i na dzień przed spotkaniem odpowiedzenie, że nie możemy przyjść. Z kolei w przypadku przyjęć odbywających się na stojąco gospodarze, dzięki informacjom zwrotnym, będą mogli efektywniej zaplanować zarówno wynajem sal, jak i catering.

4. **Zaproszenie w formie karty zaproszeniowej powinno zawierać jak najwięcej informacji:**

- a. kto zaprasza;
- b. z jakiej okazji;
- c. kogo się zaprasza;
- d. czy zaprasza z osobą towarzyszącą;
- e. jaką spotkanie przybierze formę;
- f. kiedy odbędzie się wydarzenie;
- g. gdzie odbędzie się wydarzenie;
- h. jaki strój będzie obowiązywał;
- i. prośba o informację zwrotną na podany e-mail lub numer telefonu.

5. **Określenia dotyczące prośby o potwierdzenie (informacja zwrotna):**

- a. **R.S.V.P.** (fr. *répondez s'il vous plaît*) — tłumaczone jako „prosi się o odpowiedź” (umieszczamy w lewym lub prawym dolnym rogu zaproszenia obok numeru telefonu lub adresu e-mail), odpowiadamy jak najszybciej.
- b. ~~**R.S.V.P.**~~, a obok **P.M. lub To Remind** — taki zapis wskazuje, że zostaliśmy już powiadomieni o zaproszeniu (np. telefonicznie) i je przyjęliśmy, a otrzymujemy je w celu przypomnienia. Skrót **P.M.** oznacza „dla pamięci” (*pro memoria, pour mémoire*). Może się zdarzyć, że na zaproszeniu nie zostanie wydrukowane przekreślone **R.S.V.P.** lub, co również się praktykuje, odręcznie skreślone **R.S.V.P.**, a tylko **P.M.** — w prawym dolnym rogu.
- c. **Regrets only, Regrets seulement, En cas d'empêchement** — tłumaczymy jako „w razie kiedy nie będziemy mogli skorzystać z zaproszenia”. Stosowane jest to podczas przyjęć stojących. Prośba oznacza, że nie potwierdzamy przybycia, jeżeli zamierzamy skorzystać z zaproszenia. Odpowiadamy

tylko wtedy, gdy wiemy, iż nie będziemy mogli się pojawić. Pod jednym z określeń umieszczamy na zaproszeniu numer telefonu lub adres e-mail.

6. **Punktualność.** Może się zdarzyć, iż gospodarze poproszą nas o punktualne przybycie, wtedy na zaproszeniu, w sąsiedztwie godziny rozpoczęcia wydarzenia, pojawi się adnotacja **s.t.** (*sine tempore*). Jeżeli na zaproszeniu będzie widniał skrót **c.t.** (*cum tempore*), to znaczy, że nie musimy być punktualnie.

### Ciekawostka

Na zaproszeniu możemy się spotkać z polskimi odpowiednikami niektórych skrótów, które wymienilem powyżej, np. **u.s.o.o.** będzie tożsame z R.S.V.P., gdyż po rozszyfrowaniu oznacza „uprasza się o odpowiedź”. Z kolei **u.s.o.p.p.** zapisane na karcie zaproszeniowej należy odczytywać jako: „uprasza się o punktualne przybycie”. Tym z Państwa, których temat zainteresował, polecam poszukanie, najlepiej w internecie, ciekawej historii zaproszenia, na którym właśnie pojawił się skrót u.s.o.p.p. Jej głównym bohaterem będzie hrabia Wojciech Dzieduszycki, budzący wiele kontrowersji, ale o nienagannych manierach były szef Protokołu Dyplomatycznego MSZ.

### Dodatkowe uwagi:

1. Zapraszając na koktajl, podajemy początkową i końcową godzinę przybycia, np. 15.00 – 17.00.
2. W zaproszeniu na przyjęcia o charakterze zasiadanym podajemy jedynie godzinę rozpoczęcia spotkania.
3. Jeżeli dojazd do miejsca, gdzie odbywa się przyjęcie, jest w jakiś sposób utrudniony, informujemy o tym telefonicznie w momencie, gdy goście będą potwierdzali przybycie, albo dołączamy zawczasu właściwą informację do zaproszenia.
4. Organizatorzy spotkania mogą poprosić nas o potwierdzenie woli przybycia do konkretnego dnia — data z prośbą będzie wtedy zamieszczona na zaproszeniu, np. *not later than January 2* lub *do 2 stycznia*.

5. *Invitation non transferable* — zaproszenie imienne. Taka informacja na zaproszeniu będzie oznaczać, iż nie możemy go przekazać innej osobie. Z reguły zaproszenia są sprawdzane przy wejściu. Czasem jest to podyktowane względami bezpieczeństwa, a czasem chęcią sprawdzenia przez organizatorów, kto faktycznie pojawił się np. na koktajlu. Bez oburzenia stosujemy się do próśb gospodarzy.
6. Imię i nazwisko gościa wypisujemy odręcznie czarnym atramentem. Jest to dobry zwyczaj, od którego nawet przy dużej liczbie gości nie powinniśmy odstępować.
7. Dobry zwyczaj wskazuje, by w związku z przyjęciem zasiadającym wysłać do gości, którzy będą w nim uczestniczyli, listę pozostałych uczestników spotkania.
8. W dyplomacji przyjęło się, że nie umieszczamy na zaproszeniu na koktajl informacji o obowiązującym ubiorze, gdyż wiadomym jest, iż obowiązuje wtedy strój wizytowy. Jednak to, co nie sprawia kłopotu dyplomatom, dla których stosowny ubiór jest częścią wykonywanego zawodu, może być problemem dla innych. Nie chcemy przecież, by nasi goście czuli się niekomfortowo, dokonując przed spotkaniem niewłaściwego wyboru swojej garderoby. Dlatego warto się zastanowić, czy umieszczać konkretną wskazówkę. Ponadto godzina wydarzenia powinna wskazać nam na typ stroju (im później, tym ciemniejszy garnitur, a jaśniejsza koszula).
9. Niektórzy unikają umieszczania R.S.V.P. na zaproszeniach na koktajl z dużą ilością osób, tłumacząc, zresztą słusznie, iż przy bardzo dużej liczbie osób telefon może być ciągle zajęty. Wyjściem z sytuacji będzie podanie adresu e-mail.
10. Przyjęcia zasiadane będą już wymagały dobrania właściwego stroju — należy się wtedy bezwzględnie stosować do informacji zawartej na zaproszeniu. W innym wypadku sprawimy przykrość gospodarzom, a przy okazji sami możemy się czuć nieswojo pośród właściwie ubranych gości.

11. Typy ubiorów dla kobiet są odpowiednikami męskich, choć mogą się pojawić dosłowne wskazówki, np. przy męskim typie ubioru „smoking” pojawi się sugestia dla Dam — „długa suknia”.
12. Na spotkanie robocze możemy otrzymać zaproszenie z przekreślonymi słowami ~~osoba towarzysząca~~. Związane jest to z faktem, że niektórzy mają już seryjnie wydrukowane blankiety, na których zawarty jest szablon zaproszenia. Jeżeli nie przewidujemy proszenia osoby towarzyszącej ze względu na zawodowy charakter spotkania, przekreślamy wtedy wspomniane słowa.
13. Stosowane formy zapraszania to: *ma zaszczyt zaprosić, prosi lub prosić*.
14. Karta zaproszeniowa/zaproszenie ma wymiary przybliżone do widokówki i gramaturę do 300 gram. Wysyłamy ją w zamkniętej kopercie.



**Rysunek 6.1.** Przykład zaproszenia

Źródło: opracowanie własne



To mark the 57<sup>th</sup> anniversary of Independence Day of India

Anil Wadhwa  
Ambassador of India

requests the pleasure of the company of

**Mr. Adam Jarczynski**

at a Reception  
on Monday, 16<sup>th</sup> August, 2004 from 1230 to 1430 hours  
at India House, al. Róż 3, 00-556 Warsaw.

R.S.V.P. P.M.  
Tel: 849 5800, 849 5088

**Rysunek 6.2.** *Przykład zaproszenia*

Źródło: opracowanie własne

## Konferencja prasowa — przygotowanie od strony protokolarnej

Konferencje prasowe są częstym elementem pracy urzędów, ministerstw, firm czy organizacji pozarządowych. Jest to wydarzenie specjalne, które może gościć nie tylko media, ale również osoby bliżej zainteresowane naszą działalnością lub te, które chcielibyśmy pozyskać do wspierania naszych idei i pomysłów. Różne są standardy organizowania wspomnianych konferencji, jednak zawsze warto pamiętać o elementach protokołu, które nie służą, jak wielu mogłoby przypuszczać, usztywnieniu spotkania, a potrafią znacząco ułatwić nam pracę.

Poniższy przykład staram się ukazać bardziej od strony protokolarno-organizacyjnej aniżeli prasowej. Zakładam, że nasza konferencja odbywa się, gdyż mamy coś bardzo ważnego do przekazania opinii publicznej.

Organizowanie konferencji z błahego powodu to nie tylko strata czasu, pieniędzy, ale i reputacji pośród mediów. W przypadku przereklamowanego tematu następnym razem po prostu nikt nie przyjdzie, o ile w ogóle uda nam się kogoś zaprosić.

## **Plan przygotowania konferencji prasowej**

### **1. Zespół**

Z reguły za organizację konferencji odpowiada zespół prasowy lub dział PR. Warto oddelegować do tego zadania co najmniej 2 – 3 osoby koordynujące różne zadania, przy czym jedna będzie odpowiadała np. za kontakt z mediami i materiały prasowe, druga za logistykę, czyli miejsce, gdzie ma się odbywać konferencja, a trzecia za gości spoza mediów i opiekę nad nimi.

- **Musimy jasno określić agendę spotkania.** Najlepiej będzie, jeśli specjaliści wspólnie wypracują krok po kroku etapy realizowania wydarzenia. Innymi słowy, przygotowujemy dokładny scenariusz konferencji, poczynając od spotkania organizacyjnego, a kończąc na ewaluacji. Przy rozbudowanej agendzie warto zastosować zapis wykonywanych czynności z minutową dokładnością. Wszakże, jak się czasem mawia, „agenda płynie”, a przy gościach wysokiej rangi liczyć się będzie każda chwila.
- **Tworzymy od pierwszego spotkania organizacyjnego księgę kryzysową.** Staramy się zastanowić, jakie potencjalne wydarzenia mogą zaburzyć naszą konferencję i jak będziemy do tego przygotowani. Co się może wydarzyć? Bardzo wiele. Najlepiej wypisać listę mniej i bardziej potencjalnych zagrożeń — na zasadzie burzy mózgów. Nie wolno bagatelizować żadnego głosu, gdyż jak wiadomo, prawa Murphy’ego są nieubłagane.
- **Potencjalne sytuacje, na które powinniśmy być przygotowani:** nagła niedyspozycja głównego reprezentanta naszej firmy, niedziałający komputer z ważną prezentacją, telefon z firmy cateringowej informujący o niemożności wykonania zadania, brak



prądu, goście niemogący trafić do sali, zbyt duża liczba gości — marzenie każdego rzecznika prasowego, które może się stać koszmarem w sytuacji, gdy zaprosimy zbyt dużo osób, a nie będziemy mogli zapewnić im właściwego dostępu do informacji.

## 2. Miejsce konferencji

- **Bardzo dobrą infrastrukturą** do tego typu przedsięwzięć dysponują hotele lub specjalnie do tego zaadaptowane budynki, w których regularnie odbywają się konferencje (tzw. centra konferencyjne). Jednak ich wynajęcie wiąże się często z dużymi kosztami.
- **Jeżeli uznamy, że nasza siedziba spełnia wszelkie kryteria**, by przyjąć gości, a także pojawić się w mediach, czemu nie zorganizować wydarzenia właśnie tam? Zastanówmy się, czy siedziba znajduje się w miejscu łatwo dostępnym. Czy posiadamy odpowiednio duży parking, który pozwoli pomieścić wystarczającą ilość samochodów? Czy zewnętrzna fasada budynku oraz najbliższe otoczenie są, delikatnie ujmując, fotogeniczne i gotowe na przyjęcie gości honorowych? Czy wnętrza budynków są w najlepszym stanie? Czy sanitariaty będą w stanie sprostać dużej ilości gości? Wszystkie wyżej wymienione elementy wpływają na nasz wizerunek, a także komfort gości. Wybranie drogiego hotelu przez małą fundację może być pretensjonalne, o ile hotel nie jest partnerem organizacji. Organizacja konferencji w małej sali zebrzań w naszej siedzibie jest z pewnością tańsza niż wynajęcie profesjonalnego pomieszczenia, jednak — pytając przewrotnie — czy stać nas na taką oszczędność?
- **Decydując się na współpracę np. z hotelem**, gdzie odbywają się regularnie konferencje, dokładnie przedstawmy tamtejszemu personelowi, jakie mamy oczekiwania w związku z wydarzeniem. Czasem niedomówienia powodują nie mile i stresujące sytuacje. W większości przypadków będą to profesjonaliści, których zadaniem jest służyć swoim doświadczeniem. Poprośmy, by w miarę

możliwości ze strony obiektu kontaktowała się z nami jedna osoba, która odpowiada za wszystkie działania pozostałych pracowników.

- **Dobłą praktyką ze strony hotelu** jest udostępnienie co najmniej jednego pokoju gościnnego dla organizatorów, w którym będzie się mieściła nasza tymczasowa kwatera (jeżeli nie organizujemy wydarzenia w hotelu, poprośmy o pomieszczenie, które na czas konferencji będzie tylko do naszej dyspozycji). Drugi pokój może być trzymany w rezerwie, na wypadek gdyby ktoś poczuł się słabiej lub wymagał chwili drzemki — lepiej, o ile adrenalina nam pozwala, dać odpocząć organizmowi przez 20 – 40 minut, niż pić kolejną kawę czy inne napoje pobudzające. Dodatkowy pokój może służyć jako garderoba, gdzie organizatorzy będą mogli się odświeżyć — bezcenne.

### 3. Termin

Jest to często strategiczna decyzja dotycząca każdego wydarzenia specjalnego. W przypadku konferencji prasowej upewnijmy się, czy w tym samym czasie nikt inny nie organizuje podobnego przedsięwzięcia, które może zabrać nam część dziennikarskiego audytorium. Najprostszym sposobem będzie zapisanie się na listę dyskusyjną [www.internetpr.pl](http://www.internetpr.pl) i zapytanie użytkowników, czy ktoś będzie w naszym terminie realizował podobny projekt — jest to często stosowana praktyka. Również serwis [www.proto.pl](http://www.proto.pl) zawiera bazę danych przyszłych wydarzeń, co także może być dla nas pomocną informacją. Jest wiele teorii związanych z wyborem terminu i godzin konferencji. Jedno jest pewne: dobry temat i ciekawi prelegenci nie pozostaną niezauważeni dla naszych potencjalnych gości. Niebezpiecznymi terminami będą wszelkie okolice świąt, czasu urlopowego, a także wydarzeń o palącej tematyce społeczno-politycznej.

### 4. Eksperci, goście honorowi

W przypadku ekspertów proponowałbym kontakt telefoniczny z propozycją spotkania, na którym przedstawimy detale. Możemy oczywiście

dosłać via e-mail założenia projektu i rolę, jaką przewidujemy dla gościa. Nasz ekspert będzie miał wtedy okazję, aby się przygotować. Możemy również wysłać wcześniej list, a następnie czekać na kontakt (w przypadku najwyższych osób w państwie). Pamiętajmy, by zrobić to jak najszybciej, gdyż zwiększamy tym samym szansę na pozytywne ustosunkowanie się do naszego zaproszenia — gość ma lepszą możliwość zaplanowania swojego kalendarza. A my, w przypadku odmowy, mamy czas, by zastanowić się nad inną osobą i odpowiednio wcześniej ją zaprosić.

## 5. Klucz prasowy

**W zależności od strategii informacyjnej** tworzymy klucz pod konkretne wydarzenie albo stale aktualizujemy już posiadany. Goszcząc osoby piastujące wysokie funkcje w państwie, możemy zostać poproszeni o wydawanie akredytacji dla dziennikarzy. Ponadto możemy liczyć, że nie obędzie się bez kontaktu z Biurem Ochrony Rządu lub Protokołem Dyplomatycznym.

## 6. Zaproszenia

**W kontaktach z mediami przyjęło się**, iż większość komunikatów wysyła się, wykorzystując e-mail (rzadziej faks lub tradycyjną pocztę). Pamiętać jednak należy, by wiadomość była napisana zgodnie z informacyjnymi standardami (temat, lead, format — kto?, co?, kiedy?, gdzie?, w jakim celu?, załączniki, kontakt). Spotkałem się z praktyką, że w sytuacji gdy e-mail zawiera załącznik, a w treści jedynie prośbę związaną z zapoznaniem się z nim, dziennikarze nawet go nie otwierają. Wtedy okazuje się, iż wpisanie w pole wiadomości całego tekstu zaproszenia jest najefektywniejsze.

Możemy również wysłać do redakcji zaproszenie pisemne, wykorzystując np. kartę zaproszeniową, ale stosowałbym to raczej po uprzednim kontakcie telefonicznym i zaakceptowaniu zaproszenia przez dziennikarza. Wtedy na zaproszeniu przekreślamy R.S.V.P. i piszemy P.M. („dla pamięci”). Może być to subtelna forma przypomnienia o naszym wydarzeniu, gdyż pracownicy mediów to bardzo zapracowana grupa

zawodowa. Do innych uczestników wydarzenia wysyłamy karty zaproszeniowe z prośbą o potwierdzenie przybycia — najlepiej do konkretnego dnia. Dzięki temu będziemy mogli z zapasem czasu planować zaproszenie innych osób.

**WAŻNE:** *Jeżeli możemy, wyślijmy zaproszenia poprzez e-mail do każdego dziennikarza z osobna. Zbieranie wszystkich kontaktów w jedną grupę i wysyłanie wiadomości lub zaproszeń, gdzie dodatkowo wszyscy widzą swoje adresy e-mail, jest nietaktowne. Szybsze, ale mniej efektywne.*

## 7. Materiały informacyjne

Dla mediów i gości przydadzą sięteczki prasowe, w których uczestnicy znajdą wszystkie informacje na temat naszego wydarzenia. Dodatkowo warto dołączyć co najmniej jedną czystą kartkę papieru i długopis. Osoba szukająca czegoś do zanotowania w trakcie konferencji może rozpraszać pozostałych gości i prelegentów. Materiały możemy wręczać przed wejściem na salę, w której będzie się odbywała konferencja. Możemy również załączyć plan stołu konferencyjnego z umieszczeniem przy nim imienia, nazwiska i funkcji osób zasiadających. Pomaga to szczególnie siedzącym dalej, w miejscach, z których nie widać kartek z imieniem i nazwiskiem, tzw. koziołków. Niektórzy przygotowują drobne prezenty. W zależności od wydarzenia możemy sobie pozwolić na mniej lub bardziej oryginalne upominki (to samo dotyczy ich wartości), pamiętajmy jednak, by nie przesadzić w żadną ze stron. Niektóre redakcje nie mogą przyjmować żadnych prezentów — musimy to uszanować.

## 8. Ostatnie przygotowania przed godziną „0”

- **Zawsze należy się osobiście przejść po sali, włączyć i wyłączyć** każdy przycisk, sprawdzić po raz setny prezentację, rzutnik multimedialny, poziom baterii w laptopie, sprawność markerów, zabezpieczyć zapasowe baterie do mikrofonów, sprawdzić, czy nie ma sprzężenia przy przechodzeniu obok głośników. Zasunąć i rozsunąć zasłony — nie ma nic gorszego przy prezentacji, która jest pokazywana w pełnym świetle, gdzie nic nie widać, bo nikt nie zadbał o to, by w pomieszczeniu były zasłony. Chociaż może

być coś gorszego, a mianowicie nieczytelny, przeładowany tekstem i grafiką, zbyt szybki pokaz slajdów.

- **Upewnijmy się, że rozsadzenie uczestników**, zarówno prowadzących, jak i słuchających, jest zgodne z naszymi założeniami i zasadą pierwszeństwa (zasada prawej ręki). Sprawdźmy, czy każdy ma swoją tabliczkę, tzw. „koziołek”, a najważniejsi goście zarezerwowane miejsca w pierwszym rzędzie lub w kolejnych, jeżeli wymagają tego okoliczności. Jeżeli korzystamy z flag lub innych elementów ceremonialnych CI, zwróćmy uwagę na kolejność ich rozstawienia.
- **Zadbajmy, by stół prezydialny** był pokryty suknem. Standardowym kolorem będzie zieleń, jednak jeżeli z jakichś powodów odejdzie się od tego, nie będzie to gafą. Sukno, oprócz tego, że nadaje miły wygląd zwykle surowemu meblowi, to jeszcze ukrywa to, co pod stołem, czyli nasze nogi, zbyt krótkie skarpetki, za kuse spódnice, niedokładnie wypastowane buty oraz inne niedoskonałości.
- **Sprawdźmy gotowość oddzielnych sal dla mediów** — gdzie można np. spokojnie przeprowadzić wywiad radiowy lub telewizyjny. Przedstawiciele mediów przyjmą taką propozycję z wdzięcznością.
- **Przejdźmy jeszcze raz całą drogę**, od wejścia do budynku do sali konferencyjnej, i upewnijmy się, czy:
  - Wchodzący gość będzie widział tabliczki informacyjne kierujące go do sali. Część hoteli ma przygotowane specjalne miejsca na takie informacje, a część wystawia stojaki, w których możemy umieścić odpowiednio wydrukowane kartki ze strzałkami lub numerem bądź nazwą sali.
  - Personel pomocniczy lub nasi pracownicy stoją w miejscach, z których szybko dostrzegą gości i będą mogli im pomóc dotrzeć do sali, na wypadek gdyby ktoś nie zauważył tabliczek informacyjnych.

- Przed wejściem lub w miejscu, gdzie dokonuje się akredytacji bądź pobiera materiały informacyjne, pozostawiony jest koszyczek na wizytówki. Zawsze dobrze zebrać kartoniki, by później zweryfikować, kto się faktycznie pojawił, lub dopisać nowe osoby do listy kontaktów. Czasem goście nie wiedzą, że mogą zostawić swoją wizytówkę — wtedy wrzucamy naszą, dając tym samym znak, iż można zrobić to samo.
- Po przybyciu wszystkich gości, w przypadku sali z dwoma wejściami, bezwzględnie zamykamy drzwi znajdujące się przy stole prezydialnym. Jeżeli tego nie zrobimy, możemy się spodziewać, że ich notoryczne zamykanie i otwieranie będzie rozpraszać prowadzących. Z reguły ktoś się spóźnia, ktoś wychodzi, żeby zadzwonić, lub po prostu wchodzi przez przypadek.

Na przyjęciach dyplomatycznych zaobserwowałem zwyczaj zostawiania nakryć przez oficerów na specjalnie do tego przygotowanym stole. Można się nad taką formą podejmowania wojskowych również zastanowić.

## 9. Prowadzenie konferencji

- **Prowadzący wita wszystkich zgromadzonych**, a następnie przedstawia osoby siedzące za stołem prezydialnym. Opowiada o planie konferencji i udziela głosu prelegentom. Ważne, by kolejność przemówień odbywała się również w zgodzie z zasadą pierwszeństwa, którą wcześniej przedstawiamy naszym mówcom.
- **Wygląd prowadzącego nie powinien budzić zastrzeżeń.** Estetyczna fryzura, świeża garderoba, a także czyste buty to z pewnością elementy wizerunku, na które widzowie będą zwracali uwagę. Jeżeli nasz prełożony nie przywiązuje zbyt dużej wagi do stroju, w tym jednym dniu będzie musiał (nawet gdy nie siedzi za stołem). Tak samo zresztą jak pozostali pracownicy naszej firmy. Ustalamy jeden *dress code* spotkania i nikt nie ma prawa go zmieniać. Im późniejsza pora i im bardziej nobliwi goście, tym bardziej wyszukany musi być ubiór. W końcu nie co dzień organizujemy tak ważne wydarzenie.

- **Przeznaczamy czas na pytania**, o czym informujemy na samym początku spotkania. Najlepiej, gdy w przypadku dużej sali kilku naszych pracowników będzie chodziło z mikrofonami i oferowało je osobom, które pragną zabrać głos.
- **Czas trwania konferencji** jest uzależniony od długości wystąpień prelegentów, sesji pytań, prezentacji. Warto jednak mieć na uwadze, iż konferencja, która się zbytnio wydłuża, powoduje odwrotny efekt od zamierzonego, a więc znudzenie uczestników. Optymalny czas trwania to do 45 minut. Wyjątkiem będą konferencje w czasie kryzysu, ważnych wydarzeń społecznych lub rządowe.

## 10. Poczęstunek

**Miłym akcentem**, jednak nieobowiązkowym, będzie poczęstunek na koniec części oficjalnej. Podczas trwającego nie dłużej niż godzinę przyjęcia stojącego będziemy mogli w nieformalnej atmosferze wymienić się poglądami, zawrzeć nowe znajomości lub dokończyć dyskusję rozpoczętą podczas konferencji. Z reguły spotykam się z drobnym poczęstunkiem w postaci zimnych przekąsek, czasem jednego, do dwóch dań ciepłych (alkohol nie jest obowiązkowy). Oczywiście jeżeli zaplanowaliśmy obiad bufetowy, przyjęcie będzie trwało dłużej, pamiętajmy jednak o dostosowaniu do pory dnia i specyfiki pracy zaproszonych gości. Dziennikarze będą mogli spieszyć się na kolejną konferencję, a gość honorowy może być oczekiwany gdzie indziej. W takim wypadku dłuższe spotkanie może stracić swoją dynamikę.

Chcąc celebrować ważny moment, można się zastanowić nad przygotowaniem np. bankietu, gdzie również przewidziane byłyby mowy zaproszonych i prezentacje, a jednak ranga spotkania zostałaby zdecydowanie podwyższona — wobec konferencji prasowej. Nic nie stałoby również na przeszkodzie, by zaprosić na spotkanie media lub rzetelnie rejestrować spotkanie i rozesłać do redakcji zdjęcia z przyjęcia. Wszystko zależy od naszych potrzeb i budżetu, który możemy przeznaczyć na realizację naszych pomysłów. Narzędzi i nietypowych kombinacji mamy pod dostatkiem.

Przypomnijmy naszym pracownikom, że — jak każdy uczestnik — mogą skorzystać z poczęstunku, ale ich głównym zadaniem będzie opieka nad gośćmi, prowadzenie rozmowy, a w przypadku niektórych — zawieranie znajomości i odpowiadanie na pytania. Dlatego przebywanie jedynie w firmowym gronie będzie mało profesjonalne.

**POLECAM:** *Starajmy się unikać sytuacji, w których poczęstunek, nawet najdrobniejszy, znajdowałby się w sali, w której organizujemy konferencję. Osobom naprawdę zainteresowanym tematem spotkania trudno będzie nie zwracać uwagi na tartinki znajdujące się tuż obok. A najgorsze, co może się zdarzyć, a niejednemu raz to widziałem, są buchające jeszcze ciepłem potrawy i kuszący zapach przepysznego jedzenia. Tortura najwyższej klasy. Wyjściem będzie inne pomieszczenie, odpowiednio zaadaptowany korytarz lub chociaż zasłona albo przesuwana ściana — wiele hoteli ma możliwość budowania z ruchomych ścian pomieszczeń o dowolnej powierzchni.*

## 11. Koniec, ale czy dla wszystkich?

Po wyjściu ostatniego gościa nasza praca jeszcze się nie skończyła. Jak najszybciej wysyłamy materiały prasowe do mediów (które się nie pojawiły), a także, jeżeli uznamy za stosowne, do agencji informacyjnych. Po przegraniu zdjęć na firmowy serwer udostępniamy mediom opisane zdjęcia umieszczone na koncie internetowym. Im szybciej, tym lepiej. Oczywiście, jeżeli przyjęcie skończyło się o 22.00, to materiały wysyłamy następnego dnia. Istotne, by mieć świadomość poczucia czasu i wagi informacji, szczególnie w przypadku mediów „zamykających” wydanie.

**Jeżeli byliśmy zadowoleni** ze współpracy z podwykonawcami lub partnerami, wysyłamy do nich listy z podziękowaniem lub bilety prasowe z podobną treścią. Obowiązkowo wysyłamy podziękowania do gości honorowych i prelegentów.

Powyższy plan przeprowadzenia konferencji prasowej (lub jego elementy) może być zastosowany niemal do każdego wydarzenia specjalnego. Nie zawsze wprawdzie będą towarzyszyły nam media, jednak



podczas tych wszystkich inauguracji, koktajli, konferencji czy bankietów będzie się pojawiał wspólny mianownik, czyli goście.

To dla ich wygody będziemy się starali jak najlepiej przystosować obiekt lub wybrane pomieszczenia do użytku. Dla podkreślenia ich rangi zadbamy o właściwą precedencję powitań, zasiadania i przemówień. Przy okazji będziemy się starali przewidzieć sytuacje, które nawet w najmniejszym stopniu mogą zakłócić sprawny przebieg imprezy. A na końcu dobierzemy odświeżną garderobę i zadbamy, by czuli się w naszym towarzystwie jak najlepiej.

Będziemy odpowiedzialnymi i przygotowanymi na wszystko gospodarzami.

## Przyjęcie w domu

**Kiedy zapraszamy do domu?** Można powiedzieć, że nie ma reguły, gdyż możemy gościć osoby, z którymi dopiero co się poznaliśmy i, czując nic porozumienia, pragniemy podtrzymać kontakt. Przyjęcie wyprawiamy również dla przyjaciół i dalszych znajomych. Może się zdarzyć, że zdecydujemy się zapoznać ze sobą kilka osób, przy czym część z nich będziemy dobrze znali, a innych mniej. Przyjęcie towarzyskie może być subtelnym preludium do nawiązania kontaktów biznesowych. Sam nieraz miałem możliwość zaobserwowania sytuacji, w których z początku kurtuazyjne i ogólne rozmowy w miarę upływu czasu, kolejnych dań i milej atmosfery przenosiły się już do pomieszczeń firmowych, na konkretne spotkania biznesowe.

Przyjęcie w domu to zdecydowanie wyższa szkoła organizowania spotkań, gdyż nie zawsze możemy liczyć na tak profesjonalne wsparcie, jakie daje nam zaplecze restauracyjne. Jednak przy odrobinie chęci i zdobywanego w trakcie kolejnych spotkań doświadczenia możemy dojść do iście królewskiej perfekcji.

## Powód

Przyjęcia wyprawiamy z różnych okazji. Najlepszą okolicznością może być konkretna rocznica — urodziny, awans, pożegnanie z dotychczasowym miejscem pracy, ważne wydarzenie społeczne, ale też po prostu chęć spotkania się w szerszym gronie czy zapoznania ze sobą kilku osób.

## Dobór gości

W przypadku przyjęć z udziałem naszych najbliższych w zasadzie nie mamy wielkiej możliwości manewru, gdyż przyjaciół i rodziny się nie wybiera. Jeżeli jednak pragniemy zorganizować przyjęcie o charakterze towarzyskim, na którym pojawią się osoby z różnych środowisk, niezależnie od stopnia ich znajomości, musimy pamiętać o takim doborze zapraszanych, aby przede wszystkim zapewnić miłą atmosferę i przy okazji coś zaoferować — tym czymś może być obcowanie ze znaną personą, wymienienie poglądów z przedstawicielem konkretnej branży czy zapoznanie ze sobą osób w celach przyszłozawodowych.

## Nie zapraszamy osób:

- a. które są ze sobą w konflikcie — ich bezpośrednia konfrontacja może wzbudzić negatywne reakcje u jednej ze stron. Można się wprawdzie zastanowić nad udziałem takich osób w przyjęciu stojącym, ale przy założeniu, iż reprezentują bardzo wysoki poziom kultury osobistej, choć to i tak będzie kuszenie losu.
- b. które nie mogłyby liczyć na sprawne porozumienie się z innymi uczestnikami przyjęcia. Myślę tu o barierze językowej. Czasem bowiem można zobaczyć osobę, która nie zna języków popularnych w danym gronie i jest podrzucana od grupki do grupki jak ciepły ziemniak, którym nikt nie chce zbyt długo się zajmować. A w najgorszym wypadku taka osoba w ogóle nie bierze udziału w dyskusji, gdyż goście zrezygnowali z porozumiewania się na migi, tracąc przy tym dużą część spotkania, która mogłaby być całkiem przyjem-

na, gdyby gospodarze pomyśleli choćby o tłumaczu, który pełniłby przy okazji rolę opiekuna.

- c. które nie potrafią się zachować. Może w sytuacji, gdy sam na sam mamy okazję z nimi obcować, nie będzie nam takie zachowanie przeszkadzało, jednak musimy pamiętać, iż wyprawiając przyjęcie, bierzemy odpowiedzialność za wszystkich zaproszonych i naszym obowiązkiem jest zapewnienie im możliwości przyjemnego spędzenia czasu.

## Rodzaj przyjęcia

Wyprawiając przyjęcie, musimy odpowiedzieć sobie na jedno bardzo ważne pytanie, a mianowicie: jakim budżetem będziemy dysponowali? Przyjęcia stojące są zdecydowanie tańsze (co nie znaczy, że nic nie kosztują) w realizacji niż te zasiadane. Nie bez znaczenia będzie także przestrzeń lokalowa, jaką możemy zaproponować naszym gościom. Ze względu na mniejszy metraż, a dużą liczbę zaproszonych wskazane jest organizowanie przyjęć stojących, z kolei przy kilku osobach, które zamierzamy ugościć, np. 6 – 7, warto się zastanowić nad zasiadanym. Z pomocą przyjdzie z pewnością pora roku, gdy w przypadku posiadania nawet najmniejszej części ogródka staje się on integralną przestrzenią przyjęcia.

## Menu

Chyba każdy z nas ma pośród swoich znajomych osoby, do których zawsze idzie z wielkimi oczekiwaniami w związku z serwowanym tam jedzeniem. Bez względu na to, czy czekać na nas będzie tylko sernik, czy wielodaniowe kulinarne wydarzenie, wiemy, że kuchnia jest po prostu wyśmienita. Dlaczego zatem nie spróbować samemu przygotować potraw, które na długo zapadną w pamięć i staną się wyborowym dopełnieniem ciekawych rozmów prowadzonych przy stole lub w ogrodzie?

## Propozycje przekąsek na przyjęciu stojącym

Pieczone śliwki z bekonem i tabasco, babeczki wypełnione słonym nadzieniem, tarta szpinakowa z fetą, małe zapiekanki z serem pleśniowym, koreczki z sera żółtego i oliwek, minitosty z łososiem i koperkiem, ricotta z suszonym pomidorem zawijana w bazyliowe ciasto naleśnikowe, tartinki z ciasta francuskiego. Te wszystkie potrawy nie wymagają wielkiej fantazji ani kunsztu kucharskiego, a są wyjątkowo smaczne. Przepisy znajdziecie Państwo w każdej dobrej książce kucharskiej.

## Przygotowując menu, pamiętajmy o:

- a. **porze roku** — zima kojarzona jest z cięższymi daniami, z kolei lato z lżejszymi i chłodzącymi;
- b. **ograniczeniach żywieniowych** gości — jeżeli je znamy, przygotowujemy zawsze alternatywę, jeżeli nie, też przygotowujemy danie, które może zjeść zarówno zwolennik polędwicy, jak i kotlecików sojowych;
- c. **urozmaiceniu** — to, że jesteśmy miłośnikami łosia pod każdą postacią, nie znaczy, iż nasi goście również muszą próbować tej szlachetnej ryby zarówno podczas przystawki, jak i w trakcie deseru (co w kuchni molekularnej jest jak najbardziej osiągalne);
- d. **właściwej konsystencji** — przy spotkaniach na stojąco warto przygotować potrawy, które można łatwo wyporcjować widelcem bez użycia noża. A jeżeli decydujemy się na różnego rodzaju kanapeczki, słone babeczki, sushi maki czy inne potrawy, które spożywamy rękoma, pamiętajmy, by nie rozpadały się w trakcie przenoszenia z talerza do ust;
- e. **różnicach kulturowych** — przy spotkaniach powinniśmy uszanować przedstawicieli innych kultur i religii. Żydzi i muzułmanie nie będą spożywali wieprzowiny, hindusi — wołowiny, praktykujący chrześcijaństwo będą przestrzegali bezmięsnego piątku. Unikajmy też potraw, które mogą budzić kontrowersje — zarówno od strony kulinarnej (flaki, wątróbka, cynaderki, ozorki), jak i technik spożywania (skorupiaki, żabie udka, ślimaki). Choć w zasadzie le-

piej nauczyć się jeść przy przyjaciółach niż na oficjalnym przyjęciu we Francji;

- f. **dobrze alkoholi** — zarówno aperitif, jak i konkretne potrawy wymagają określonych trunków. W naszej zamrażarce nie powinno zabraknąć wódki, w lodówce białego i czerwonego wina, a także, jeżeli przewidujemy wyjątkowe chwile, szampana lub wina musującego. Ponadto w naszym barku uzupełniamy zapas ginu, campari, whisky oraz innych alkoholi z pogranicza mocniejszych destylatów. A jeśli mówimy o alkoholach, to nie może zabraknąć także soków, napoi gazowanych i wody, które są zarówno częścią drinków, jak i umilają czas osobom niekorzystającym z alkoholu. Warto się również ubezpieczyć, przygotowując dużą ilość kostek lodu, cytryn, limonek, oliwek, przypraw do drinków, a także co najmniej dwa korkociągi.

**Przygotowując dania ciepłe, należy pamiętać, że:**

- **Przekąski gorące** z dużą zawartością sosu o wiele lepiej smakują następnego dnia po przyrządzeniu. Dlatego danie typu boeuf Strogonow z pieczarkami czy pulpeciki z parmezanem w sosie pomidorowym najlepiej zacząć przygotowywać dzień wcześniej.  
Pamiętajmy, iż naczynie, z którego goście nabierają porcje, powinniśmy postawić na specjalnej płycie do podtrzymywania ciepła. Jeżeli takową nie dysponujemy, zwykła płaska świeczka dostępna niemal w każdym markecie pozwoli na podtrzymanie temperatury potrawy. Ewentualnie możemy się zaopatrzyć w małych rozmiarów estetyczny palnik turystyczny.
- **Wskazane jest przeplatanie posiłków** ze względu na ich obróbkę termiczną (nie podajemy smażonego po smażonym, a np. duszone lub gotowane).
- **Potrawy powinny być zróżnicowane kolorystycznie** — po barwie jasnej serwujemy ciemną. Przy tym dobrze, gdy talerz wygląda jak ładny obraz, na którym występuje co najmniej kilka kolorów.

- **Kura**, mimo że smaczna, nie jest szlachetnym daniem i na przyjęcia zasiadane nie podajemy jej do stołu. **Rybę** serwujemy przed daniem mięsnym. **Dania zimne** przed ciepłymi.
- **Niektóre potrawy** wymagają co najmniej kilkugodzinnego połączenia się z zalewą, np. polędwica wołowa w oliwie, czosnku, rozmarynie i winie. A czasem kilkudniowego, np. zając w musztardzie z jałowcem, tymiankiem, pieprzem i oliwą. Dzięki temu mięso jest wtedy kruche i przesiąknięte aromatem dodatków. Goście z pewnością to docenią.

**Przed gotowaniem** dań na przyjęcie zasiadane warto wcześniej przećwiczyć swoje kulinarne umiejętności. Nawet najlepsza książka kucharska nie zastąpi nam doświadczenia. Nawet gdy z aptekarską dokładnością zastosujemy się do przepisu, a nigdy nie piekliśmy w naszym piecu lub tylko od święta, to możemy się spodziewać, iż coś pójdzie nie tak. Każdy piec ma bowiem swoją specyfikę pieczenia. Także te najnowsze i najdoskonalsze trzeba po prostu poznać, gdyż na chwilę przed przybyciem gości powinniśmy się skupić na czymś zgoła innym niż studiowanie instrukcji obsługi włączania funkcji termoobiegu.

Osoby, które nie mają czasu, aby same zająć się przygotowaniem posiłków, mogą skorzystać z dobrodziejstw cateringowych. Nie powinien to być jednak serwis na zasadzie zamawiania pizzy. Musimy co najmniej kilka dni wcześniej ustalić menu. Podajemy liczbę gości, nasze oczekiwania i budżet. Profesjonalna firma przyniesie wszystko przed czasem, a my przygotujemy wówczas przestrzeń na przyjęcie. Zamawiając potrawy mięsne, poprośmy, by np. wędliny zostawić nam do pokrojenia, gdyż w przypadku późniejszego przybycia gości mogą się nieapetycznie zeschnąć.

## Zaproszenie

**Nieformalne przyjęcia** nie wymagają od nas wysyłania kart zaproszeniowych. Wystarczy ustne zaproszenie — w rozmowie bezpośredniej lub telefonicznej. Oczywiście robimy to zdecydowanie wcześniej, co

najmniej na dwa tygodnie przed spotkaniem. Każdy z zaproszonych powinien jak najszybciej odpowiedzieć, czy przyjmuje propozycję wspólnego spędzenia czasu. Zrozumiałym jest fakt, iż musimy czasem naradzić się ze swoimi partnerami bądź dokonać zmian w swoim kalendarzu zawodowym. Starajmy się jednak nie trzymać zapraszających zbyt długo w niepewności. W razie naszej odmowy mogą zechcieć zaprosić inną parę lub jakąś osobę, a niegrzecznie byłoby to robić w ostatniej chwili. Jest to szczególnie ważne podczas przyjęć zasiadanych, gdzie w razie naszej zbyt późnej odmowy pozostaje wolne miejsce przy stole, co ma zarówno wpływ na rozsądzenie gości, jak i prowadzenie rozmowy.

**Dla przypomnienia** możemy się skontaktować telefonicznie lub za pomocą poczty elektronicznej i przekazać listę gości, którzy również będą uczestniczyli w spotkaniu.

**Przyjęcia bardziej formalne** będą wymagały nie tylko zaproszenia telefonicznego, ale przypomnienia kartą zaproszeniową (przekreślamy R.S.V.P. i piszemy P.M. — „dla pamięci”) lub biletem wizytowym.

## Początek przyjęcia

**Punktualność** jest cechą niezwykle cenną, jednak jeżeli na zaproszeniu jest informacja o aperitifie bądź o możliwości przybycia z drobnym opóźnieniem, będziemy wiedzieli, że nie musimy być na czas. Mimo wszystko tolerancja 30-minutowa to maksimum, na jakie powinniśmy sobie pozwolić.

Jeżeli wiemy, że gospodyni nie przewidziała dania, które wymaga natychmiastowego podania, przyjdźmy 5 minut po czasie. Każdy z nas organizował niejedno przyjęcie i zawsze na ostatnią chwilę pojawia się nieoczekiwane kilka problemów do rozwiązania. Lekkie spóźnienie jest wtedy przyjmowane z ulgą.

**Nie do zaakceptowania** będzie pojawienie się przed wyznaczoną godziną. To prawdziwa zmora gospodarzy. Jeżeli pojawiliśmy się wcześniej w okolicy naszego przyjęcia, poświęćmy chwilę na spacer lub w przypadku niemiłej pogody na przemyślenia związane z wycieczką do ciepłych krajów. Oczywiście osoby pełniące rolę współgospodarzy powinny się

pojawić w chwili, kiedy gospodyni i gospodarz będą ich najbardziej potrzebowali, co może się zdarzyć nawet do kilku godzin przed przyjęciem.

**Powitanie** to pierwszy kontakt gospodarzy z gośćmi. Przeanalizujmy trzy scenki.

1. Jeżeli para gospodarzy wita się z parą gości, to pierwsza inicjuje powitanie gospodyni, wyciągając dłoń do partnerki gościa — jeżeli długo się znają, może to być po prostu pocałunek w policzki. Następnie wita się z jej partnerem. Kolejnym etapem będzie powitanie się kobiety z gospodarzem i na końcu witają się panowie.
2. Gospodarz wita się z gośćmi, najpierw z kobietą, potem z mężczyzną, i prowadzi nowo przybyłych do pomieszczenia, w którym czeka już gospodyni, która również się wita i przedstawia gości już obecnym.
3. Gospodarz lub gospodyni bez partnerów witają gości i zapraszają do salonu, gdzie będą czekali już wcześniej przybyli. Następnie gospodarz dokonuje prezentacji nowych gości i ci witają się z obecnymi. Nie ma tu obowiązku stosowania się do zasad precedencji, po prostu przedstawiamy parę osobom najbliższej się nich znajdującym. Wyjątkiem będzie przybycie gościa honorowego, któremu zawsze przedstawia się pozostałych.

**Zaproszenie do stołu** — po chwili przewidzianej na aperitif oraz zebraniu się wszystkich lub większości zaproszonych do stołu zaprasza gospodyni — podczas spotkania towarzyskiego, a podczas zawodowego osoba pełniąca rolę gospodarza — niezależnie od płci.

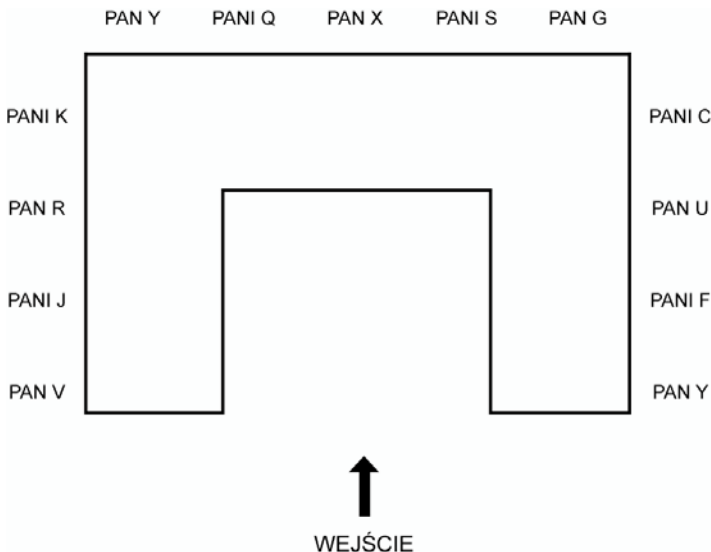
**Rozsadzanie** — w zależności od liczby gości, charakteru spotkania i rodzaju stołu proponujemy zaproszonym zajęcie miejsc. W sytuacji gdy osób jest mało, a przyjęcie zdecydowanie o charakterze towarzyskim, np. oprócz gospodarzy dwie zaproszone pary, możemy po prostu wskazać, które miejsce jest przypisane danej osobie.

**W przypadku spotkań o charakterze bardziej oficjalnym** z większą liczbą uczestników i stołów goście przed wejściem na salę będą mieli możliwość odnalezienia swojego miejsca dzięki planowi sytuacyjnemu, który będzie zawieszony na estetycznej tablicy bądź położony na stole.



Plan będzie przedstawiał pomniejszoną salę i stoliki, przy których ułożone będą paski z wydrukowaną pierwszą literą imienia i pełnym nazwiskiem gości. Możemy się też spotkać z inną praktyką, a mianowicie z karteczkami oznaczonymi naszym imieniem i nazwiskiem, które zgięte wpół będą czekały na stoliku przed wejściem do sali. Po otwarciu karteczki zobaczymy nasz stół z miejscem, które będziemy zajmowali.

**Dodatkowo gospodarze umieszczają karteczki z imieniem i nazwiskiem** na szczycie naszego talerza, powyżej sztućców deserowych. W przypadku oficjalnych przyjęć będzie to zagięty kartonik zadrukowany po dwóch stronach — ułatwia się tym samym odnalezienie swojego miejsca i komunikowanie się, gdyż goście widzą nasze dane. A w przypadku spotkań mniej formalnych będziemy mogli sobie pozwolić na bardziej wymyślny stojaczek. Widziałem raz na przyjęciu bardzo gustowne porcelanowe figurki kobiet i mężczyzn trzymające w wyciągniętej dłoni kartonik z danymi osoby, która powinna tam zasiąść.



**Rysunek 6.3.** Plan sytuacyjny stołu i miejsca, które gość może zająć na przyjęciu o charakterze zasiadanym

Źródło: opracowanie własne

## Zastawa

Przyjęcia mniej oficjalne z reguły nie posiadają rozbudowanego menu, dlatego zastawa będzie skromniejsza, co nie znaczy, że nie obowiązują nas jako gospodarzy określone zasady jej ułożenia.

**Miejsce na zastawę**, a tym samym przewidziane dla gościa, nie powinno mieć mniej niż 60 centymetrów. W innym wypadku zaproszonym będzie po prostu niewygodnie przy stole. Warto odmierzać ułożenie wszystkich elementów wyposażenia z centymetrem — wtedy bowiem zastawa będzie wyglądała symetrycznie. Odległości od jednej zastawy do kolejnej reguluje już wielkość stołu, dlatego symetryczne rozłożenie jest niezwykle ważne (zarówno względem zastawy sąsiadującej po lewej i prawej stronie, jak i tej naprzeciwko).

**Talerze** — w zależności od sposobu serwowania posiłków i kolejności dań będą nam potrzebne talerze o różnej wielkości i zastosowaniu. Przyjmuje się, iż talerz sytuujemy w odległości do 2 cm od krawędzi stołu. Możemy wykorzystać trzy sposoby układania talerzy:

1. Stawiamy jeden główny talerz, na którym co prawda nie spożywa się posiłków, ale służy on jako podstawa dla innych talerzy — zarówno przystawek, zup (talerze głębokie i bulionówki), jak i dań głównych.
2. Układamy na początku talerz, któremu będzie odpowiadała pierwsza potrawa, a następnie po jej skonsumowaniu zostanie wniesiony kolejny, na który będzie można położyć następną potrawę.
3. Nie stawiamy żadnych talerzy, tylko przynosimy je z kuchni z wyporcjowanymi już daniami.

Zakładając użycie podczas przystawki pieczywa, przygotowujemy dwa talerzyki na masło i pieczywo lub jeden, na którym obok masła będzie spoczywało pieczywo, a następnie stawiamy go (lub dwa talerzyki) po lewej stronie zastawy — na godzinie 10. Na talerzyku z masłem lub masłem i pieczywem będzie spoczywał mały nożyk do smarowania, nie do krojenia.

**Sztućce** układamy w kolejności spożywania dań, a zatem przy dużej liczbie posiłków najbliższej talerza będą spoczywały sztucce, którymi posługujemy się na końcu — przed deserem. Nóż, łyżka bądź widelec, które planujemy wykorzystać jako pierwsze, będą leżały najdalej od talerza. Sztucce deserowe układamy powyżej talerza (łyżka ponad widelcem będzie skierowana główką w lewą stronę, a widelec poniżej łyżki ząbkami w prawą) bądź serwujemy razem z deserem na podstawce.

Możemy przyjąć zasadę, że sztucce od krawędzi stołu dzielić będzie taka sama odległość jak w przypadku talerzy, czyli 2 cm. Ponadto układamy je w taki sposób, by ostrze noża skierowane było w kierunku talerza, a grzbiety łyżek i widelców dotykały stołu. We Francji można się spotkać z odwrotnym zwyczajem układania łyżek i widelców, gdzie odpowiednio ząbki będą dotykały stołu, a grzbiet łyżki skierowany będzie ku górze.

Przy talerzu możemy ułożyć tzw. koziołki, czyli podstawki, które podczas przyjęć mniej formalnych będą służyły do odkładania sztucców z myślą o kolejnym posiłku. Trzeba jednak pamiętać, iż dla wielu osób mogą się one wydać nieapetyczną formą przetrzymywania noża i widelca w oczekiwaniu na następne danie, dlatego podczas oficjalnych spotkań są rzadko spotykane.

**Szkoło** w zależności od serwowanych napoi układamy w sposób łatwy do sięgania po nie, a także tak, by nie utrudniać pracy kelnerskiej. A zatem w przypadku spożywania wody, białego, czerwonego i musującego wina lub szampana kieliszki powinny zostać ustawione w następującej kolejności — patrząc od lewej strony: **1) kieliszek do wody, 2) do czerwonego wina, 3) do wina białego**. Kieliszek do wina musującego powinien się znajdować nieco wyżej od kieliszka na wodę. Pamiętajmy, że kieliszek do szampana powinien być długi jak flet, stąd też i jego nazwa, a nie szeroki i płaski, jak czasem można zobaczyć na starych filmach. Jeżeli zależy nam na efekcie bąbelkowym i bukiecie trunku, z pewnością wybierzemy długi i smukły flet. Kieliszki do win powinny być wykonane z przezroczystego szkła, żeby móc docenić ich barwę. Kolorowe są jedynie dozwolone w przypadku win, gdzie kultura i historia spożywania trunku

wykształciła takie, a nie inne szkła, co można powiedzieć np. o winach reńskich.

**Serwetka** stanowi nieodłączny element przyjęć zarówno zasiadanych, jak i stojących. Wprawdzie różnić się będzie wielkością i materiałem, z którego jest wykonana, jednak zawsze musi się znaleźć tam, gdzie będzie spożywany posiłek. Możemy ułożyć ją w trzech miejscach: **1) centralnie** na talerzu głównym, **2) po lewej stronie talerza** za sztućcami (widelcami), **3) na miejscu, gdzie będzie spoczywał pierwszy przyniesiony talerz.**

Najlepiej serwetki nie składać w misterne origami, a najdogodniejszą formą będzie ułożenie jej w trójkąt lub prostokąt. Unikajmy wkładania jej w kieliszki. Na przyjęcia zasiadane starajmy się zaopatrzyć w serwetki wykonane z innego materiału niż papier. Jeżeli nie odbierzemy z pralni na czas materiałowych, a drugi komplet pożyczylimy, ratunkiem okażą się papierowe. Zadbajmy, by miały taki sam wygląd i były większe niż te z kawiarni.



**Zdjęcie 6.1.** Zastawa na oficjalne przyjęcie (wariant 1)

Źródło: materiały własne

**Menu** ma kilka znaczeń — jednym z nich będzie brystolowy kartonik z wydrukowanymi daniami, które przewidzieli na tę okazję gospodarze. Przyjęte jest, iż menu zawiera również wina, wypisane w kolejności podawania z umieszczonym obok rocznikiem, a także datę i miejscowość wyprawianego przyjęcia. Menu może zostać podane w kształcie małej książeczki — kartka złożona na pół, gdzie informacja o posiłku znajdzie się na prawej stronie. **Menu układamy** na talerzu, po lewej stronie sztuców, na serwetce lub ponad talerzem.



**Zdjęcie 6.2.** Zastawa na oficjalne przyjęcie (wariant 2)

Źródło: materiały własne

## Serwowanie potraw

W zależności od rodzaju przyjęcia możemy się zdecydować na serwis pomocniczy — kelnerski, lub sami podawać przygotowane smakołyki. Wyróżniamy kilka rodzajów serwisu:

**Serwis francuski I** — z lewej strony podchodzi do nas kelner z półmiskiem, na którym znajdują się np. mięsa i sztucce serwingowe skierowane w naszą stronę. Następnie zniża tacę do naszego poziomu i umożliwia

nałożenie nam (samoobsługa) wyporcjowanych części posiłku. Trzymanie sztućców w sposób profesjonalny, jak to robią kelnerzy, nie jest wcale trudne, jednak jeżeli mielibyśmy robić to po raz pierwszy podczas przyjęcia, może nam to nie wyjść najlepiej, dlatego po prostu chwycimy łyżkę i widelec w obie dłonie i przeniesmy mięso na nasz talerz.

**Serwis francuski II** — odmienność tego serwisu od serwisu I polega na tym, że może obsługiwać nas dwóch kelnerów, z których pierwszy z prawej strony poda talerz (może być ciepły), a drugi z lewej strony będzie nakładał nam potrawę. My jedynie wskazujemy, ile chcielibyśmy mieć nałożonej potrawy. Dodatki w postaci ziemniaków lub sałatek i surówek będą się zwykle znajdowały na stole, choć mogą być również serwowane.

**Serwis angielski** — polega na wniesieniu przez kelnerów potraw na półmiskach, które są już wyporcjowane lub dopiero będą. Następnie dokonuje się nałożenia potrawy przy stole pomocniczym, obok stołu głównego, lub dzieli i porcuje, a następnie przekłada na talerze, które zostaną podane gościom z prawej strony. Również i w tym przypadku talerze mogą zostać podgrzane. Dla podkreślenia dramatyzmu całej sytuacji potrawę może porcować kucharz lub gospodarz.

**Serwis niemiecki** — obsługa przynosi wyporcjowane już dania na talerzu i podaje z prawej strony. Jest to najszybsza ze wszystkich form serwowania przez obsługę kelnerską.

**Potrawy możemy serwować**, siedząc przy stole, pod warunkiem że wcześniej z kuchni zostały przyniesione całe lub wyporcjowane dania. Metoda ta jest spotykana zwłaszcza podczas przyjęć nieformalnych. Gospodarz kroi wówczas mięso na części i nakłada na talerze bądź każdy sam nakłada sobie wyporcjowaną część. Metoda ta określana jest czasem jako tzw. **rosyjska** (wszystkie części potrawy znajdują się na stole). Ważne, by osoba nakładająca sobie potrawę z półmiska nie przekładała kawałków, np. mięsa, w poszukiwaniu najlepszego. Bierze się ten, który jest pierwszy z brzegu — zarówno w połowie talerza, jak i na jego końcu (gdy chcemy mniejszy kawałek).

**Czynności wykonywane z prawej strony gościa:**

- prezentacja trunków;
- uzupełnianie zawartości filiżanek, szklanek i kieliszków;
- podawanie napojów w kieliszkach;
- serwowanie potraw wyporcjowanych na talerzach;
- zbieranie zastawy.

**Czynności wykonywane z lewej strony gościa:**

- prezentacja dań przed podaniem (na półmiskach);
- serwowanie posiłku z półmiska;
- nalewanie zupy z wazy (z kubka będzie serwowana po prawej stronie);
- podawanie dań w celach samoobsługowych (gość sam nakłada);
- układanie i uzupełnianie zastawy (szkło i filiżanki można z prawej).

**Kolejność serwowania potraw** związana będzie z rodzajem przyjęcia. Inaczej bowiem będzie ona wyglądała podczas przyjęć prywatnych, a inaczej w trakcie oficjalnych i roboczych spotkań.

Podczas przyjęć prywatnych zasiadanych, bez obsługi, możemy zastosować jedną z trzech metod podawania:

- 1. Gospodyni poda lub przytrzyma półmisek w stronę odwrotną do wskazówek zegara**, by osoba siedząca po jej prawej stronie (a więc na miejscu najbardziej honorowym) pierwsza nałożyła sobie danie. Następnie gość honorowy podtrzymuje półmisek, z którego właśnie przed chwilą nałożył, aby osoba siedząca po jego prawej stronie mogła sobie nałożyć — i tak dalej. Na końcu nałoży sobie gospodyni.
- 2. Gospodarz przytrzyma półmisek (lub poda) osobie siedzącej po jego prawej ręce**, czyli najważniejszej kobiecie — nie licząc gospodyni. Następnie ona zgodnie ze wskazówkami zegara odda mu półmisek, by gość sam nałożył sobie potrawę. Po nałożeniu oddaje półmisek dalej w lewą stronę. To samo może uczynić gospodyni z gościem po prawej stronie i po napełnieniu swojego

talerza przekazać półmisek w stronę zgodną ze wskazówkami zegara.

3. **Gospodarz podał lub przytrzyma półmisek kobiecie po prawej stronie**, a ta, po nałożeniu, poda naczynie siedzącemu po jej prawej ręce mężczyźnie, przy czym on nie nałoży sobie, a podtrzyma lub poda dalej do kobiety siedzącej po jego prawej stronie. Gdy wszystkie Damy zostaną obsłużone, potrawy mogą nabierać mężczyźni. W tym samym stylu gospodyni poda potrawę mężczyźnie po jej prawej ręce, a on przekaze ją dalej lub przytrzyma, by pomóc nabierać Damie po swojej prawej stronie.

## Pożegnanie

**Sygnal do zakończenia posiłku**, tak jak do rozpoczęcia, daje gospodyni w przypadku przyjęcia towarzyskiego, a gospodarz (bez względu na płeć) podczas przyjęć o charakterze zawodowym.

**Sygnal będzie dawany** w momencie, gdy wszyscy skończą swoją porcję. Następnie pierwsza od stołu wstaje gospodyni (lub gospodarz) i zaprasza do drugiego pomieszczenia, gdzie będą podane kawa i inne alkohole, np. porto (które serwuje się nie w prawą stronę, a w lewą — pomylenie się co do tego zwyczaju w Wielkiej Brytanii będzie dużym *faux pas*). Jeżeli nie dysponujemy innym pomieszczeniem, kawa będzie serwowana przy stole, przy którym do tej pory siedzieliśmy. Należy jednak wtedy wszystko, co służyło poprzedniemu spożywaniu posiłku, szybko uprzątnąć (sól i pieprz również).

**Przyjęcie pierwszy opuszcza** gość honorowy. Oczywiście jeżeli robi to zbyt wcześnie, nie będzie to dla nas wymiernym sygnałem. Przyjęcia zasiadane trwają do trzech godzin. Starajmy się to uszanować. Jednak jeżeli atmosfera jest wyjątkowa, a gospodarze szczerze zachęcają do przedłużenia wizyty, nie będziemy przecież na siłę wychodzili. Pamiętać trzeba jednak o tym, iż o ile my przyszliśmy po pracy lub wypoczęci na przyjęcie, o tyle gospodarze nie dość, że mogą być po pracy, to jeszcze mieli na głowie przygotowanie całego spotkania. Po prostu miejmy to na względzie.



## Technikalia — czyli co powinno być zrobione

- **Sprzątanie** — mieszkanie przed przyjęciem musi być bezwzględnie całe posprzątane. Z reguły jest tak, iż gość przez pomyłkę wchodzi do innego pokoju, niż powinien, lub myli drzwi toalety z pokojem, w którym zastaje goszczące chwilę temu tornado. Przy pięknie przygotowanych pomieszczeniach to jedno mocno odstaje od wizerunku mieszkania.
- **Szatnia** — zrozumiałym będzie, że nie mieszkając w pałacu, nie będziemy również posiadali oddzielnej szatni, dlatego warto na czas przyjęcia i przy dużej liczbie zaproszonych zaadaptować jeden z pokoi na pomieszczenie, w którym goście nie będą zmuszeni odkopywać swoich kurtek. Jeżeli jednak już dojdzie do prac odkrywkowych, jako gospodarze musimy w tym aktywnie pomagać.
- **Kuchnia** — zastanawiałem się kiedyś nad fenomenem kuchni jako miejsca, o które wiele przyjąć się powiększa lub nawet w którym się kończy. Będąc przygotowanym na tę okoliczność (przy założeniu kuchni zamkniętej), należy ją również przygotować w takim stopniu, by gość, który ją przypadkowo odwiedził, nie zaczął wątpić w zgodne z higieną serwowanie dotychczasowych posiłków. Ważne, by na przyjęciach stojących była pomoc kuchenna, która będzie odpowiedzialna za zmywanie kieliszków i innych elementów zastawy.
- **Drzwi** — organizując przyjęcie stojące w domu, polecam wyjęcie na czas przyjęcia drzwi. Oczywiście nie głównych, ale tych prowadzących do pomieszczeń, w których przebywają i pomiędzy którymi przemieszczają się goście. Jest to bardzo praktyczne, gdyż zyskujemy zdecydowanie więcej miejsca i nie narażamy części szklanych na potencjalne zniszczenia. Dla tych, którzy myślą, iż jest to niewykonalne, powiem jedynie, że przygotowywałem kiedyś do przyjęcia mieszkanie, w którym drzwi ważyły po kilkadziesiąt kilogramów.

- **Dekoracja stołu** — pierwsze, co przychodzi do głowy, to oczywiście biały obrus, który nie musi być tak nisko opuszczony jak ten przy bufecie na przyjęciach stojących. Warto jednak, żeby jego krańce nie kończyły się na równi z krawędziami stołu. Ponadto pod obrus układamy dodatkową połąć materiału (wycisza dźwięki), na którym rozłożymy ceratę (uchroni nasz stół przed nieusuwalnymi zaciekami — w przypadku zalania). Na środku stołu możemy rozłożyć owoce w eleganckich naczyniach lub kwiaty. Owoce wpierw myjemy, a kwiaty ustawiamy tak, by nie zasłaniały nam osób, z którymi będziemy prowadzili konwersację. Ponadto kwiaty nie mogą wydawać zbyt intensywnego zapachu, gdyż uniemożliwiałoby to cieszenie się aromatem serwowanych potraw. Kwiaty i owoce nie mogą być sztuczne. Świeżo rozpakowane świece trochę nadpalamy przed przyjęciem, inaczej będą dymiły i czasem zachowywały się jak sztuczne ognie.
- **Sąsiedzi** — miłym gestem będzie poinformowanie gości, że organizujemy w danym dniu przyjęcie (uprzedzamy kilka dni wcześniej). Jeżeli ściany są cienkie, a budynek łatwo wprowadzić w rezonans, najlepiej uszanować godzinę 22.00 jako ostateczną dla różnego rodzaju tańców i głośnego słuchania muzyki, gdyż uprzedzenie sąsiadów wcale nie upoważnia nas do przekraczania barier dobrego smaku.

## Często zadawane pytania

### Co to jest brunch?

Jest to posiłek serwowany w weekendy, z reguły w hotelach i restauracjach, który jest połączeniem dwóch słów: „breakfast” i „lunch”. Jeżeli otrzymamy towarzyskie zaproszenie na brunch, możemy się spodziewać spotkania w orientacyjnym przedziale 10.00 – 14.00, przy czym posiłek serwowany po 14.00 może być już nazwany lunchem. Podczas brunchu z reguły obsługujemy się sami przy bufecie.

**Czy zamawiać alkohol na spotkaniu biznesowym?**

Jeżeli osoba wyższą rangą proponuje spożywanie alkoholu, możemy oczywiście odmówić lub przyjąć zaproszenie. Jeżeli jednak będę ze swoim przełożonym, a kelner spyta mnie jako pierwszego o napój, poproszę trunk bezalkoholowy. Zawsze będę mógł zmienić swoją decyzję, jeżeli okaże się, iż alkohol asystuje nam w posiłku.

**Rozmowa kwalifikacyjna w restauracji. Kto płaci?**

Z reguły to osoba będąca potencjalnym pracownikiem będzie zapraszana na spotkanie do restauracji lub kawiarni. Nie tylko dobrym zwyczajem, ale i obowiązkiem zapraszającego będzie uregulowanie rachunku. Jednak biorąc pod uwagę, iż jest to spotkanie, na którym byłbym oceniany pod wieloma względami, uzbroiłbym się awaryjnie na wypadek braku manier zapraszającego lub niecodziennego testu, podczas którego musiałbym się wykazać opanowaniem.

**Czy czekając na gości w restauracji, mogę sobie coś zamówić?**

Z zamówieniem czekamy na naszych gości. Nie będzie wprawdzie gafą, jeżeli w upalny dzień bądź mroźne popołudnie zamówimy chłodzący lub gorący napój, jednak z posiłkiem, nawet tym najdrobniejszym, czekamy na pozostałe osoby.

**Czy jako gość zaproszony do restauracji powinienem zapłacić napiwek?**

Zapraszający bierze na siebie całą odpowiedzialność związaną z pobytami gości w restauracji, dlatego napiwek również pokrywa zapraszający. Jeżeli bardzo nam zależy na uhonorowaniu obsługi lub kucharza, możemy napisać list pochwalny do właściciela restauracji, choć trzeba przyznać, że nie zawsze przekłada się to na finansowy aspekt pracy obsługi. Mamy nadzieję, iż nasz hojny gospodarz w rozliczeniu ujął napiwek dla personelu restauracyjnego.

**Czy mogę wysłać zaproszenie SMS-em?**

Nie. Chyba że nasz bardzo dobry przyjaciel, który nie może rozmawiać przez telefon, poprosił nas o taką formę komunikowania się. W najbliższym możliwym momencie musimy zadzwonić i potwierdzić,

jeżeli sam tego nie zrobił. Generalnie taka metoda zapraszania nie powinna w ogóle mieć miejsca.

### **Zostaliśmy zaproszeni na nieformalne przyjęcie, więc wypadałoby coś przynieść w prezencie. Ale co?**

Generalnie nie ma obowiązku przynoszenia czegokolwiek. Jeżeli nie znamy gustów naszych gospodarzy, możemy się odwołać do standardu, czyli kwiaty dla pani domu i butelka dobrego wina dla gospodarza — choć to już może być bardziej delikatna kwestia. Jeżeli jednak chcemy wyjść poza kanon czekoladek, możemy przynieść komplet kieliszków do wina, gdyż te, jak zaczarowane, wciąż się tłuką.

### **Czy mogę zaprosić osoby niedawno rozwiedzione?**

Nikt nam tego nie zabroni, jednak odnosząc się do zasady, iż nie zapraszamy osób skonfliktowanych, a niedawno rozwiedzeni mogą nie czuć się za dobrze w swoim towarzystwie, to należałoby takiej sytuacji unikać, mając na uwadze zarówno ich zdrowie, jak i samopoczucie gości. Jednak jeżeli są to nasi przyjaciele, a my wyprawiamy doroczne przyjęcie, na którym zawsze bywali, warto mimo wszystko do każdego z nich zadzwonić i poinformować, że zaprosiło się była partnerkę lub partnera. Zapraszałbym jednak tylko wtedy, gdy miałbym pewność, iż sami nie będą się z tym źle czuli, i byłoby to przyjęcie stojące, a nie zasiadane. W przypadku przyjęcia o charakterze zawodowym, przyjmując, iż oboje pracują w jednej firmie, nie rozpatrujemy tej kwestii w aspekcie towarzyskim, a zawodowym.

### **Gospodarze zaprosili na przyjęcie osobę obcojęzyczną. Jak rozmawiamy przy niej z pozostałymi gośćmi?**

Jeżeli jesteśmy w gronie osób władających np. językiem polskim, a będzie pośród nas Włoch, zakładając, iż większość z gości zna włoski, to z mieszkańcem Parmy rozmawiamy po włosku. Dobrym zwyczajem będzie, jeżeli Polacy prowadzący dyskusję na ten sam temat przy gościu prowadziliby ją po włosku. Jeżeli łatwiej będzie im rozmawiać między sobą po polsku, osoba lepiej znająca język Włocha powinna od razu przetłumaczyć treść rozmowy.

**Mamy małe dziecko. Czy możemy z nim pójść na przyjęcie? Będzie cicho spało w drugim pokoju.**

Małe dziecko nie jest jeszcze na tyle dorosłe, by obiecać swoim rodzicom, iż nie będzie płakało na przyjęciu. Dlatego biorąc pod uwagę dym papierosowy, głośne rozmowy i muzykę, warto na te kilka godzin pozostawić naszą pociechę pod opieką osoby dorosłej. Wyjątkiem będzie sytuacja, gdy gospodarze również są rodzicami, a pozostali goście przybędą z dziećmi. Wtedy charakter przyjęcia może być z góry przesądzony. Pamiętajmy wówczas o oddzielnym stoliku dla dzieci.

**Jak wręczać kwiaty?**

Wedle starego dowcipu — zielonym do dołu. A tak na poważnie, to zawsze rozpakowane (wyjątkiem będzie celofan). Pamiętajmy o nieparzystej liczbie kwiatów, a także ich wymowie symbolicznej. Ponadto przyjęło się, że kwiatów polnych się nie wręcza, chyba że sprawiają wielką przyjemność pani domu. Kobieta kobiecie może wręczyć bukiet, ale mężczyznom z reguły kwiatów się nie daje, choć bukiet róż dla profesora będzie miłym gestem. Unikajmy sztucznych kwiatów.

**Czy kiedy pada ulewny deszcz bądź na ulicach leży pełno śniegu, powinniśmy prosić gości o ubranie kapci?**

Jakakolwiek by była pogoda, odpowiedzialny gospodarz nawet nie sugeruje gościom, że powinni zdjąć obuwie. Wyprawiając przyjęcie, musi być przygotowany na sytuację, w której goście będą mieli mniej lub bardziej mokre buty. Gospodarz powinien być jednak przygotowany na spełnienie prośby gości, jeżeli ci poproszą o kawałek materiału, na którym będą chcieli osuszyć swoje buty przed wejściem do dalszej części mieszkania. Nie odnosi się to do spotkań o charakterze bardzo prywatnym, pośród przyjaciół. Wtedy nie będzie żadnym problemem chodzenie w samych skarpetkach, a także przyjęcie kapci wyglądających jak dwie wielkie żaby. Z kolei goście mogą zabierać ze sobą obuwie na zmianę, które szybko zmieniają przed wejściem, na klatce schodowej, w taksówce lub w mieszkaniu gospodarzy.

## **Jakie są współczesne metody podziękowania gospodarzom po udanym przyjęciu?**

Nie różnią się wiele od tych, którymi posługiwali się nasi dziadkowie, a więc jeżeli goście będą zadowoleni z przyjęcia, wyślą nam bilecik z podziękowaniem. Możemy również liczyć na zaproszenie, czyli rewi-zytę, co wprawdzie dziś nie jest regułą, ale miłą praktyką. Mogą do nas także zadzwonić z podziękowaniem, jednak w weekendy wiedzą, iż telefon przed południem będzie gafą. Gospodarze mogą odpoczywać po przyjęciu i podjętej po naszym wyjściu próbie sprzątania.

## **Kwestie do zastanowienia**

- Czy podczas przyjęć na stojąco z udziałem wielu osób spoza firmy moi podwładni powinni pełnić rolę współgospodarzy, a nie jedynie stać we własnym gronie?
- Ile razy sprawdzam przygotowanie sprzętu elektronicznego przed konferencją — czy mam zapasową wersję prezentacji na dysku lub innym nośniku danych?
- Czy kiedykolwiek zdarzyła się jakaś wpadka na firmowym evencie? Czy zostały podjęte działania mające na przyszłość wyeliminować gafę?
- Czy praktykuje się wysyłanie w firmie zaproszeń zawierających wszelkie pomocne dla gości dane?
- Czy zdarzyło się, że ktoś z moich podwładnych niekulturalnie zachowywał się przy stole? Jakie były tego konsekwencje?
- Czy będąc ostatnio na przyjęciu bufetowym, można było dostrzec niedociągnięcia gospodarzy? Jeżeli tak, czy moje spostrzeżenia zostały przekazane podwładnym lub przełożonemu w celu uniknięcia podobnych gaf przy wydarzeniach organizowanych przez naszą firmę?

- Czy wszyscy moi podwładni, którzy spotykają się bezpośrednio z klientami w restauracjach, wiedzą, co oznaczają skróty *P.M*, *R.S.V.P.*, *regrets only*? Czy stosują się do tych zaleceń?
- Jak często dzwonię z podziękowaniami do gospodarzy po zakończeniu przyjęcia u nich w domu?
- Kiedy gościli u mnie znajomi na przyjęciu, na którym pojawiły się dania mojego autorstwa?





Każdy z nas musi jeść, nie ma co do tego wątpliwości. Bez względu na szerokość geograficzną, wiek i profesję — wszyscy jemy. Jednak sposób, w jaki menedżer będzie spożywał posiłek, może znacząco wpłynąć na postrzeganie jego samego oraz instytucji, którą reprezentuje. Póki posiłek będzie spożywany w domu, z dala od oceniających i często krytycznych oczu, można sobie pozwalać na wiele, a nawet zdystansować się od sztywnych zasad. Choć mówi się, iż prawdziwą Damę i Dżentelmena poznaje się właśnie po sposobie spożywania posiłków w sytuacjach nieoficjalnych. Nawet nie zdajemy sobie sprawy, jak często jesteśmy oceniani właśnie przez pryzmat zachowania się podczas jedzenia.

Pisząc o tematyce dobrych manier przy stole, od razu przychodzą mi do głowy sytuacje, w których o gafę dość łatwo. Poczynając od spożywania posiłku w miejscu, gdzie pracujemy, poprzez biznes lunch, koktajle, święta firmowe, a na spotkaniach integracyjnych kończąc. Ponadto jemy też na szkoleniach, konferencjach branżowych i wystawnych bankietach. Czasem przyjęcie firmowe może zostać zorganizowane w naszej sali konferencyjnej lub na firmowym korytarzu, a czasem w eleganckiej restauracji. Kiedyś, w trakcie szkolenia z etykiety, jeden z menedżerów podszedł do mnie i powiedział, że bardzo się cieszy, iż zarząd zdecydował się na taką właśnie tematykę zajęć. Mój rozmówca wskazał, że od wielu lat zarządza zasobami ludzkimi i nieraz mu się zdarzało zaprosić pracowników na wigilię do restauracji, czego później niestety mocno żałował.

Ktoś mógłby spytać: po co mi te wszystkie bezsensowne reguły, jeśli nie mam bezpośredniego kontaktu z klientem? Odpowiem w dwóch zdaniach. Nigdy nie znamy dnia ani godziny, kiedy przyjdzie nam spotkać się na gruncie zarówno formalnym, jak i mniej oficjalnym z naszym potencjalnym klientem. Może to być bardzo przypadkowe spotkanie, np. u znajomych, gdzie nie zawsze będziemy postrzegani jako pani Iksińska czy pan Iksiński, ale jako przedstawiciele konkretnej firmy. Dlatego warto.

## Spożywanie posiłków na stojąco

Jakkolwiek by nazywać stojącą formę spożywania posiłku, występuje ona dość często, gdyż ma wiele zalet, o których wspomniałem w poprzednim rozdziale. Możemy się z nią spotkać zarówno podczas przerwy obiadowej na konferencji, szkoleniu, jak i np. w postaci gorącego bufetu na inauguracji związanej z wprowadzeniem nowego produktu na rynek. Innymi słowy, o każdej porze dnia i praktycznie w każdym miejscu.

Gdy nasze przyjęcie przybierze formę bardziej oficjalną, jednym z naszych obowiązków będzie również nawiązanie nowych kontaktów — np. podczas święta narodowego w ambasadzie. Niezależnie od okoliczności powinniśmy przestrzegać następujących zasad:

1. **Podejdźmy spokojnie do stołu i ustawmy się w kolejce.** Kolejka może być kilka, w zależności od ustawienia stołu. Nic nam się nie stanie, jeżeli będziemy ostatni. Przy dobrze przygotowanej obsłudze cateringowej jedzenia starczy dla wszystkich, nawet jeżeli zechcemy zjeść potrawę po raz drugi. Przyznam z przykrością, iż często widzę wręcz szalony bieg do bufetu ze znajdującym się nań jedzeniem. Damie i Dżentelmenowi takie zachowanie po prostu nie przystoi.
2. **Unikamy rezerwowania kolejki dla wszystkich znajomych.** Nie będzie gafą, jeżeli stojąc w kolejce do stołu, proponujemy jednemu czy dwóm znajomym skorzystanie z naszego miejsca. Jednak cała grupa to już zdecydowanie przesada. Taktownym

gestem z naszej strony będzie pytanie osoby stojącej za nami, czy nie ma nic przeciwko, by wpuścić przed siebie naszą koleżankę i kolegę z pracy.

3. **Bierzemy naczynia i sztucze, których będziemy używać.** Zgodnie z etykietą bierzemy serwetkę, talerz i sztuciec — serwetkę kładziemy pod talerz. Jeżeli sztucców nie będzie, jest to dla nas sygnał, iż posiłek będzie się składał z tzw. „finger food”, czyli potraw, przy konsumpcji których nie korzystamy z noża, widelca ani łyżki — tym bardziej będzie potrzebna serwetka. Warto wspomnieć, że na przyjęciach „na stojąco” nie bierzemy potraw, które mogą nam się wydać trudne w porcjowaniu za pomocą samego widelca. Mogą wprowadzić być udostępnione stoły koktajlowe, przy których pokrojenie polędwicy będzie możliwe, jednak nie zawsze może być tam miejsce dla wszystkich. Jedzenie z kolan, na których położyliśmy talerz, lub przy zastosowaniu innych kreatywnych technik jest mało eleganckie.
4. **Nakładamy na talerz tyle, ile zdołamy zjeść.** Takie są założenia, jednak praktyka wygląda zgoła odmiennie. Opisując ten wątek, mam przed oczyma uczestnika jednej z konferencji, który odchodząc od bufetu, niósł na talerzu wręcz monstrualnej wielkości górę spaghetti. Jakby tego było mało, dookoła makaronu leżały ciepłe prowansalskie bułeczki w celu zapewnienia stabilności. Mężczyzna szedł wolno, zagryzając przy tym dolną wargę, skupiał się, by donieść budowlę do stołu. W końcu osiągnął zamierzony cel. Po zaspokojeniu głodu doszedł do wniosku, że połowa tego, co nabrał, w zupełności mu wystarczy. Zadowolony wrócił na dalszą część konferencji. Pomyślą Państwo, iż nie robię nic innego, tylko podglądam głodnych uczestników kongresów. Otóż nie, na tego Dżentelmena zwrócone były wszystkie oczy, a komentarze słychać do dziś. Nie bójmy się nabierać mniej i wracać po dokładkę. Wygląda to o wiele estetyczniej, nie wywołuje złośliwych komentarzy i jest na pewno bardziej odpowiedzialne, bowiem marnowanie jedzenia w niektórych kręgach może zostać odebrane jako *faux pas*.

5. **Unikamy mieszania potraw.** Nie będzie gafą, jeżeli zaczniemy nasz posiłek od deseru. Możemy przecież mieć ochotę jedynie na słodczyce, a nie jesteśmy w końcu na oficjalnym zasiadanym obiedzie, gdzie powinno się przestrzegać kolejności spożywania potraw. Czasem pozostanie nam zjedzenie tylko słodkości, bo organizatorzy posiłku nie zadbali o wegetarianów. Jednak widok talerza, gdzie krucha eklerka sąsiaduje z łososiem, który niekoniecznie lubi kompanię pierogów, może wywołać niemiłe skojarzenia u pozostałych uczestników spotkania. A bywa jeszcze gorzej.

Zasada jest prosta. Jedno danie, jeden talerz. Oczywiście jeżeli będziemy mieli chęć skosztowania np. wędliny, sera, pieczywa i salatek warzywnej, nie będzie problemem, gdy zaprosimy je wszystkie na nasz talerz. Uzasadnione będzie jednak skorzystanie z czystego talerza, gdy po rybie przyjdzie nam ochota na deser. Jeżeli z kolei uznamy, iż nie jesteśmy wystarczająco nasyчени, możemy wrócić po dokładkę. Jednak i tu czeka na nas kolejna zasada.

**Przyjęło się, że nakładana potrawa powinna zawsze trafić na świeże naczynie.** Może nie jest to zbyt ekologiczne, ale na pewno higieniczne (pamiętajmy, iż łyżka, którą nakładamy posiłek, dotyka naszego talerza — zarówno czystego, jak i przy dokładce już używanego). Dla tych, którym argument higieniczny nie wystarcza, można zaprezentować kolejne „za” zmianą talerzy, a mianowicie argument estetyczny. Stanie w kolejce po dokładkę z talerzem pokrytym np. sosem pomidorowym jest widokiem akceptowalnym jedynie na przyjęciach typu ognisko, i to w bardzo bliskim gronie.

6. **Nakładamy potrawę i przemieszczamy się dalej.** Wprawdzie czasem może się trafić gość z syndromem, przepraszam za określenie, szarańczy, ale nie powinno nam to uprzykrzyć milej chwili, jaką jest myśl o smacznym posiłku. No bo jak opisać zachowanie polegające na ciągłym wręcz okupowaniu jednego kawałka stołu? Stoi sobie taka osoba i podjada albo bezpośrednio z półmiska, albo nakłada danie z platera na talerz i konsumuje wciąż w tym

samym miejscu. Nie dość, że jest to wyjątkowo nietaktowne zachowanie, to jeszcze powoduje wstrzymanie prawidłowego ruchu przy stole. Wtedy albo obchodzi się daną osobę, zrzekając się przy tym praw do dania, albo czeka, wywołując irytację osób znajdujących się na końcu wężyka.

Przy okazji wspomnę, że czasem zauważam grupkę osób, które wprawdzie nabrały zgodnie z zasadami dobrych manier serwowane dania, jednak wciąż stoją w bliskiej odległości od bufetu, co utrudnia innym cieszenie się dobrodziejstwami stołu. Zwracajmy na to uwagę, zwłaszcza gdy stół jest postawiony w nietypowym miejscu z utrudnionym dostępem — czasem nie jest to wina organizatorów, a pomieszczenia, do którego należy się dostosować.

7. **Napoje.** Zakładając, iż jest to przyjęcie stojące, trzymamy w ręku albo napój, albo talerz. Co prawda niektórzy posiadli tajemną umiejętność posługiwania się widelcem przy jednoczesnym trzymaniu kieliszka, niemniej w sytuacji, gdy chcielibyśmy się z kimś przywitać, obie ręce mamy zajęte. Na niektórych spotkaniach można się natknąć na specjalne tacki, do których można dołączyć kieliszek. Jednak w konserwatywnym gronie takie wyekwipowanie może zostać uznane za gafę, a nie zaradność.

**Przy okazji kieliszka i innych napojów** pamiętajmy, że podczas przyjęcia na stojąco trzymamy je w lewej dłoni. Prawa służy do witania. Jeżeli jednak wygodniej będzie nam trzymać kieliszek w prawicy, trzymajmy go zawsze za nóżkę! Bez względu na to, czy będzie to woda, białe musujące, czy czerwone stołowe wino. W innym wypadku nasza dłoń przy powitaniu będzie zimna, a nawet mokra. Co więcej, może się zdarzyć, iż wcześniej jedząc palcami pyszne babeczki z krewetkami, lekko uroznaiciliśmy przezroczystą czaszę kieliszka o odciski palców. James Bond by sobie na to nie pozwolił. Wygląda to bardzo nieapetycznie.

8. **Odkładanie naczyń.** Przy dobrze zorganizowanej obsłudze naczynia będzie na bieżąco zbierał personel kelnerski, bezpośrednio od gości. Innym rozwiązaniem jest odkładanie naczyń po

skończonym posiłku w miejscach do tego wyznaczonych. Problem się jednak pojawia, gdy miejsc takich nie ma, a obsługa jest niemrawa. Przyznam, że jest to duże niedociągnięcie ze strony organizatorów. Powoduje to mało komfortowe sytuacje dla gości. Jedni odkładają talerze gdzie popadnie, czyli np. zostawiają na stolikach koktajlowych — utrudniając tym samym podejście do nich osób, które zaczynają spożywanie posiłku. Ponadto talerze można znaleźć na parapetach, na ziemi, a nawet, co jest szczególnie nietaktowne, na stole pomiędzy potrawami. Zawsze podkreślałam na szkoleniach, iż osoba, która dopiero podchodzi do stołu, widząc używany przez innego gościa talerz pośród bemałów, może przez chwilę się zastanowić, czy rzeczywiście jest głodna. Nie bez przyczyny ukuło się powiedzenie, że jemy oczami.

**POLECAM:** *Zawsze gdy nie mogę znaleźć miejsca na niepotrzebne już naczynia, szukam tak długo kogoś z obsługi, aż znajdę. Podchodzę wtedy do kelnera i pytam: „Przepraszam pana, gdzie mogę odłożyć talerz?”. Jeszcze nigdy nie zdarzyło mi się, iż ktoś z obsługi nie zabrałby ode mnie naczynia. Nie wstydźmy się tak postępować, w końcu każdy ma swoje obowiązki. A do obsługi kelnerskiej należy również zbieranie talerzy.*

## Spożywanie posiłków na siedząco

Można śmiało powiedzieć, że spotkania, podczas których spożywamy posiłek na siedząco, trwają dłużej niż wspomniane wcześniej przyjęcia stojące. Dlatego też wymagają od nas większej uwagi, zaangażowania, a także wiedzy z zakresu bon tonu. Wielu menedżerów uważa, że stół staje się wtedy polem minowym, a przypadkową gafę zdecydowanie łatwiej zobaczyć. Nie podchodziłbym jednak do tego w aż tak ponury sposób, gdyż w niedalekiej przyszłości na słowo „obiad” lub „przyjęcie zasiadane” będą przechodziły nas ciarki i za wszelką cenę będziemy unikali tej formy spotkań. A przecież jest ona niezwykle potrzebna w kontaktach zawodowych. W końcu to przy stole spotykamy się na biznes lunchu z potencjalnym klientem, przy stole nawiązujemy nowe znajo-

mości, przy stole również celebруемy udane transakcje i cieszymy się z zawarcia wartościowych kontraktów. Ważne, by przy tym wszystkim zachować umiar i zdrowy rozsądek. Zobaczmy zatem, na co powinno się zwracać uwagę.

**Kiedy można usiąść?** Na dużych przyjęciach, ale też podczas mniej formalnych spotkań przyjęło się, iż podchodzimy do krzesła po sygnale gospodarzy (oni również dają sygnał do rozpoczęcia, jak i zakończenia posiłku). Najlepiej będzie, gdy wykonamy tę czynność z prawej strony, gdyż przy dużej liczbie gości unikniemy zderzenia z sąsiadami zajmującymi miejsca przy naszym stoliku. Zdarza się, iż my pełnimy rolę gościa honorowego lub gospodarza — pamiętajmy wtedy, by nie trzymać gości dłużej w pozycji stojącej, aniżeli wymaga tego dana chwila. Przy siadaniu Dżentelmen może wesprzeć Damę, pomagając jej odsunąć, a następnie podsunąć krzesło. Wprawdzie klóci się to z zasadami etykiety biznesowej, gdzie nie uznaje się płci, jednak nie spotkałem się z sytuacją, by Dama zareagowała na takie zachowanie negatywnie. W końcu idzie tu o grzeczność, nie dominację. Jednakże gdy Dżentelmen zauważy nawet najmniejszy grymas u Damy spowodowany jego zachowaniem, wie, że nie powinien już podobnie postępować.

**Jak siadamy?** Przede wszystkim wygodnie. Co nie znaczy niechlujnie. Osoba, która będzie siedziała w pozycji dla siebie nienaturalnej, spędzi spotkanie na odliczaniu minut do jego jak najszybszego zakończenia. Innymi słowy, powinniśmy wyprostowani dotykać plecami oparcia, trzymając jednocześnie ramiona blisko tułowia. Stopy całością swojej powierzchni powinny spoczywać na podłodze. Z wiadomych względów nie prostujemy nóg. Tym bardziej gafą będzie ułożenie nogi na tzw. czwórkę, kiedy kostka opiera się o kolano — nawet jak nie będzie tego widać. Również powinniśmy unikać „pompowania” pod stołem jedną lub obiema nogami w rytmie młota pneumatycznego. Nie dość, że odczytywane jest to jako zdenerwowanie, to jeszcze przy mało stabilnym stoliku przenosi drgania na wszystkich uczestników spotkania. Jednocześnie nie przysuwamy się przesadnie blisko stołu (niektórzy dotykają tułowiem mebla), ale też nie siadamy zbyt daleko, by za każdym

razem, kiedy zechcemy skosztować dania, nie pochylać się nieelegancko nad stołem.

Jest wiele przykazań związanych z ułożeniem rąk przy stole. Według szkoły brytyjskiej, w momencie gdy nie spożywamy posiłku, powinniśmy trzymać je na udach. Bezpiecznie będzie zawsze trzymać je delikatnie oparte o stół — w okolicach nadgarstka, bacząc przy tym, by nie dotykać go łokciami. Przyznam jednak, że widziałem wiele osób ulegających pokusie wsparcia się łokciem, a były to zarówno obyte Damy, jak i światli Dżentelmeni. Ponadto, nawet jeśli mamy dużo miejsca wokół siebie, starajmy się przypomnieć sobie stare czasy, kiedy dzieci trzymały książki pod pachami, by w przyszłości nie pokładać się na stole i nie zajmować cennej przestrzeni.

**Sąsiedzi** — może się również zdarzyć, iż przy stoliku będą siedzieli jedynie dwie osoby, nasz klient i my. Wtedy oczywistym jest, że całą naszą uwagę poświęcamy tej jednej osobie. Jednak w sytuacji gdy gości będzie więcej, np. podczas oficjalnego bankietu, a nie mieliśmy wcześniej możliwości się poznać, powinniśmy, siadając, przywitać się z osobami po lewej i prawej stronie. W końcu przez dłuższy czas będziemy siedzieli w ich towarzystwie i warto w tym celu dokonać krótkiej prezentacji. Stara szkoła mówi, iż Dama może się przedstawić jedynie Damię (w innym wypadku prezentacji dokonuje Dżentelmen), jednak nie dotyczy to sfery biznesu, gdzie bizneswoman na równi z mężczyzną może wymienić się kurtuazyjnymi zwrotami powitalnymi. Pragnąłbym zaznaczyć, że wiele zasad ewoluowało — część w dobrym kierunku, a część ma z pewnością czas, by powrócić na dawne tory. Ważne, byśmy swoim zachowaniem nie starali się przesadnie odróżniać od pozostałych gości, bo to gafa dużego kalibru. Umiar i takt najlepszymi doradcami.

**Obowiązkiem gościa** jest zadbanie, by osoby siedzące obok nas nie zastanawiały się, dlaczego przyjęcie jest nudne, a sąsiad markotny. Samym bowiem przedstawianiem się nie zyskamy sympatii otoczenia. Staramy się nawiązać i podtrzymać rozmowę. A rozmawiamy na tematy lekkie, unikając przy tym kontrowersji oraz wątków mogących kłócić się z apetycznym spożywaniem posiłku. Nie krytykujemy również potraw,



nawet jeśli nam nie smakują. Jeżeli zdarzy się, a czasem tak właśnie bywa, iż z osobą po prawej stronie pocujemy silniejszą więź, większe zainteresowanie co do poruszanych tematów, w żadnym wypadku nie okazujemy drugiej osobie, iż jest dla nas mniej ważna. Ot, taka kurtuazja przy stole. Zatem nawet jeżeli mamy ładne plecy, nie pokazujemy ich tym, którzy nie są biegli w sztuce prowadzenia konwersacji.

**POLECAM:** *Zawsze przed oficjalnym przyjęciem zasiadającym lub spotkaniem biznesowym w restauracji staram się zjeść małe co nieco. Dzięki temu nie będę myślał tylko i wyłącznie o jedzeniu w momencie, kiedy ujrzę kartę dań bądź posiłek zostanie już zaserwowany. Ponadto czasem w oczekiwaniu na jedzenie nasz organizm może odmówić posłuszeństwa, dając jasno do zrozumienia całemu światu, iż jesteśmy głodni. Nie jest to wprawdzie gafa, jednak wprawia wielu w zakłopotanie. Nie czując zbyt dużego głodu, mam większą możliwość poświęcenia uwagi naszym gościom, a w przypadku spotkania biznesowego sprawom zawodowym.*

**Nakrycie** to często stresujący widok, do tego stres tym większy, im więcej widelców, talerzy, kieliszków, łyżek, nożyków. Proszę się nie martwić. Jest na nie wszystkie bardzo prosta metoda. Wpierw chwytamy te sztucce, które są najdalej od talerza. W miarę spożywania posiłku zastawy będzie ubywało, a my będziemy się cieszyli kolejnymi potrawami.

**Serwetka** jest kawałkiem materiału, który z reguły położony jest na talerzu lub po jednej z jego stron. Zawsze rozkładamy ją, przystępując do jedzenia. Najlepiej, jeżeli sygnał do rozłożenia da gospodarz spotkania, czyli sam ją rozłoży. Starajmy się nie robić zbyt wiele zamieszania wokół swojej osoby w momencie rozwijania materiału, a zatem nie wytrzepujemy go ostentacyjnie, jakbyśmy ścielili łóżko. W przypadku gdyby serwetka była mała, kładziemy ją bez zawijania na kolanach. Jeżeli jest duża, składamy na pół, gdzie zagięcie materiału skierowane jest w naszą stronę. Wtedy łatwo możemy podnieść jeden róg materiału, aby oczyścić usta przed sięgnięciem po kieliszek. Jeżeli zamierzamy wstać na chwilę od stołu (po prostu mówimy „przepraszam”, nie wyjawiając celu naszej decyzji), odkładamy serwetkę na siedzenie. Po powrocie ponownie układamy ją na kolanach. Jak już skończymy posiłek, nigdy nie

starajmy się układać serwetki na modłę, którą zastaliśmy. Z niedbałą elegancją odkładamy ją po lewej stronie zastawy. Nigdy nie wrzucamy serwetki do talerza! Nawet papierowej.

---

Nie zatykamy serwetki za kołnierz ani nie wsadzamy jej rogu w mankiet!

---



**Zdjęcie 7.1.** Poprawne odłożenie chusteczki po posiłku i ułożenie sztućców na godzinie 17.20, które mówią „Dziękuję, już można zabrać mój talerz”

Źródło: Recman.pl

**Sztućce** — nie dość, że pomagają nam nabierać potrawę, to jeszcze porcjują, a także informują obsługę kelnerską o tym, co pragniemy dalej robić. Zaczniemy od tego, że sztućce powinniśmy prawidłowo chwycić. Poniższa fotografia ukazuje, **jak chwytać nóż i widelec**.

Jeżeli jesteśmy leworęczni, powinniśmy używać sztućców tak, by było nam wygodniej, w innym wypadku i my, i gospodarze, a z pewnością także sąsiedzi odczuwają nasze zakłopotanie. Jednak nie zmieniamy ułożenia sztućców leżących na stole, gdyż zaburzy to harmonię zastawy. Po prostu tuż przed rozpoczęciem spożywania kolejnego posiłku chwyćmy nóż, widelec czy łyżkę w dłoń, którą sprawniej się posługujemy.



**Zdjęcie 7.2.** *Właściwe trzymanie noża i widelca*

Źródło: *Recman.pl*



**Zdjęcie 7.3.** *Niewłaściwe trzymanie noża i widelca*

Źródło: *Recman.pl*



**Zdjęcie 7.4.** *Niewłaściwe trzymanie noża i widelca*

Źródło: *Recman.pl*

## Porcjowanie potraw i nabieranie

Noża używamy w sytuacji, gdy potrawa jest na tyle twarda, iż nie można jej wyporcjować widelcem. Nóż będzie zatem służył w większości przypadków do krojenia mięs (choć kotlet mielony nie lubi noża). Chcąc podążać za klasyką elegancji, nigdy nie pokroimy: ziemniaków, spaghetti, ryżu czy sałaty ani żadnego innego warzywa. Jednak mając już na talerzu dużą różyczkę brokułu, który nie jest wyjątkowo miękki, by poddać się naciskom widelca, coś zakłopotani robimy? Jeżeli siedzi obok nas królowa angielska, co mimo wszystko nie zdarza się zbyt często, omijamy smaczkowitą zieleninę. Jeżeli z kolei jesteśmy na spotkaniu w sieci restauracji typu *casual dining*, przymknijmy oko na fakt, iż nasz gość pokroił dziarsko warzywo z rodziny kalafiorowatych i uczynimy to samo. W końcu lepsze to niż zjedzenie całej różyczki naraz, co spowodowałoby chwilową dysfunkcję aparatu mowy.

**Z widelcem** jest już trochę trudniej, gdyż nawet Brytyjczycy mają z tym problem. Otóż wyższą klasę społeczną można właśnie rozpoznać po sposobie jedzenia groszku. Jeżeli nabijamy go ze stoickim spokojem, „zabkami do dołu”, i tak samo przeniesiemy do ust, to znaczy, iż jesteśmy bardziej kulturalni od tych, którzy nakładają go w większej liczbie na zagłębienie widelca. Wtedy wprawdzie zabierzemy więcej, ale niewybaczalne zębki są ustawione ku górze. Sens tego zachowania kryje się w pokazaniu, że nie jesteśmy zachłanni, a zatem mamy poczucie taktu. Podkreślamy tym samym, iż jedzenie jest li tylko dodatkiem do naszego spotkania i bez problemu damy sobie radę, nabierając mniej. Wedle opisaney reguły powinniśmy odkroić kawałek mięsa i przytrzymując go widelcem w stylu „zabki w dół”, podsunąć doń np. ziemniaki.

Oprócz niezwykle potrzebnych nam manier i bardzo wyrafinowanego posługiwania się sztucami powinien pojawić się również, od czasu do czasu, zdrowy rozsądek. Zatem jeżeli nie przećwiczyliśmy w domu pracy widelca „zabkami do dołu”, jedzmy „zabkami do góry”. Potrawa nie zmieni swojego smaku, my czujemy się pewniej, a przed kolejną wizytą w ekskluzywnej restauracji zastanowimy się nad brytyjskim dylematem klasowym i kupimy na tę okazję puszkę smacznego groszku. Podsumowując, dobrze znać dwie metody, gdyż obie są poprawne. No, może pierwsza bardziej pasuje na spotkanie z koronowanymi głowami. A najlepiej jest podpatrzyć gospodarza. On jest mistrzem ceremonii.

**Z łyżką** na szczęście nie mamy takich dylematów jak z widelcem. W innym wypadku zjedzenie zupy, nawet o kremowej konsystencji, zabierałoby godziny. Jednak i tu mamy kilka zasad. W przypadku gdy łyżka jest wydłużona, jemy stroną, która jest węższa. Jeżeli podano nam łyżkę o kształcie regularnym, bez zwężeń, jemy tak, jak nam wygodniej. Choć wedle niektórych spijanie płynu bokiem sztućca jest bardziej estetyczne (w obu wariantach łyżkowych). Zupę przy tym nabieramy tak, by zostawić trochę wolnego miejsca na łyżce. Jeżeli nabierzemy zbyt dużo, to w przypadku drgnięcia ręki lub nieumyślnego szturchnięcia zawartość znajdzie się poza miejscem docelowym. Ponadto nie dmuchamy na zupę ani, co oczywiste, nie siorbiemy. Jeżeli jest gorąca, czekamy chwilę lub nabieramy płyn z brzegu talerza, gdzie powinien być zimniejszy.

### Ciekawostka

Możemy się spotkać z określeniami: **KONTYNENTALNE** i **AMERYKAŃSKIE** trzymanie sztućców.

**KONTYNENTALNE**, inaczej europejskie, trzymanie sztućców polega na chwyceniu w jedną rękę noża, a w drugą widelca. Następnie za pomocą sztućców odkrajemy, nabieramy i konsumujemy potrawę, czyli tak, jak jesteśmy do tego w większości przypadków przyzwyczajeni.

**AMERYKAŃSKIE** postugiwanie się nożem i widelcem polega na pokrojeniu np. całej polędwicy na kawałki, następnie odłożeniu noża na brzeg talerza i przełożeniu widelca do ręki, którą trzymaliśmy chwilę temu nóż. Następnie posiłek kontynuowany jest już tylko za pomocą widelca, gdyż wszystko zostało wyporcjowane. Nie zdziwmy się przy okazji, gdy rodowity Amerykanin, jedząc wspomnianym stylem, będzie trzymał wolną rękę pod stołem, a nie na stole.

### CO MÓWIĄ SZTUĆCE?

---

Sztućce raz użyte nie mają prawa wrócić na obrus, nawet oparte o talerz.

---



**Zdjęcie 7.5.** Nietaktowne wymachiwanie sztućcami podczas jedzenia

Źródło: Recman.pl



**Zdjęcie 7.6.** Chwilowa pauza w spożywaniu posiłku. Kelner widząc tak ułożone sztucze, nie powinien zabrać nam talerza, na którym znajduje się posiłek

Źródło: Recman.pl



**Zdjęcie 7.7.** Właściwe odłożenie łyżeczki na spodek. Oczywiście jeżeli główka łyżki będzie leżała bliżej naczynia, nie będzie to błędem. Tak samo jak w przypadku łyżeczki do kawy czy herbaty postępujemy z łyżeczką, którą spożywaliśmy zupę z bulionówki czy kokilki. A zatem po skończonym posiłku odkładamy ją na spodek bądź podstawkę

Źródło: Recman.pl





**Zdjęcia 7.8, 7.9.** *Niepoprawne odłożenie łyżeczki*

*Źródło: Recman.pl*





**Zdjęcia 7.10, 7.11.** *Niepoprawne odłożenie sztućców w trakcie spożywania posiłku*

*Źródło: Recman.pl*

**Kieliszki** — tak jak w przypadku przyjęć stojących, podczas spożywania posiłku siedząc, kieliszek z winem chwyta się za nóżkę. Pragnąłbym podkreślić, iż nie tylko o aspekt praktyczny w tym momencie chodzi (oziębienie dłoni, brudzenie czaszy), ale o smakowy. Kiedyś mawiano, że schładza się jedynie wina białe, różowe i musujące, a czerwone pija w temperaturze pokojowej. Jest to tylko częściowo prawda, gdyż dobrze podane wino czerwone to wino serwowane w temperaturze maksymalnie 15 stopni Celsjusza. Dziś temperatura pokojowa daleko odbiega od tej uzyskiwanej w przeszłości. Mijamy zatem na uwadze, iż chwytając za czaszę wino czerwone, które po wyjęciu z lodówki ogrzewa się o kolejne 2 stopnie, przed spożyciem uzyskuje temperaturę, w której traci swoje walory smakowe. Jest bowiem wielka różnica pomiędzy winem serwowanym w dobrej i złej temperaturze.

**Kolejność podawania win** wpłynie na kolejność napełniania naszych kieliszków, których może być nawet kilka, i to różnej wielkości. Choć jak pamiętam z licznych podróży po świecie, np. w RPA, gdzie wina są wyborne, na przyjęciach dyplomatycznych serwowano trunek zarówno biały, jak i czerwony w identycznych kieliszkach. Przyznam, iż jestem miłośnikiem win i staram się uczyć ich na każdym kroku. Uczestniczyłem w wielu kursach, jednak ten prowadzony w Centrum Wina zapadł mi w pamięć najbardziej. Dowiedziałem się bowiem niewiarygodnych wręcz rzeczy na temat kieliszków oraz ich wpływu na smak win z określonych szczepów. Jednak taki kieliszek, np. firmy RIEDEL, kosztuje, bagatela, od 50 euro w górę. Różnicę faktycznie się czuje, ale nie polecam od razu startowania z najwyższej półki. Przygoda z winem to długa i wymagająca zaangażowania droga. Choć muszę przyznać, że coraz częściej widzę pośród biznesmenów chęć poznania tajemnicy napoju Dionizosa, który już nie wydaje się tak snobistyczny jak jeszcze kilkanaście lat temu.

## **Kilka rad dotyczących spożywania wina**

**Wino dobieramy** sami lub korzystamy z pomocy sommeliera, czyli kellnera winnego, który również zajmuje się serwisem wody, herbaty, kawy, pozostałych alkoholi, a także wyrobów tytoniowych. Na nasze życzenie

sommelier doradzi nam, jakie wino najlepiej dobrać do konkretnej potrawy. Jest to cenna wiedza, z której należy korzystać.

Podejmując się odpowiedzialnego zadania dotyczącego wyboru wina do posiłku, można się kierować np. krajem pochodzenia potrawy i następnie dodać do niego wino z danego obszaru lub nawet regionu. Są wprawdzie zalecenia co do łączenia konkretnych win z konkretnymi daniami, jednak to my jesteśmy odpowiedzialni za smak, jaki chcemy sobie i naszym gościom zaserwować, a wskazania klasyki niekoniecznie wszystkich zadowolą, choć z pewnością są bezpieczniejsze.

Pamiętajmy przy tym, że nie tylko rodzaj głównego składnika (drób, ryba, wołowina) determinuje dodatek takiego, a nie innego wina. Niebagatelny wpływ będą miały przyprawy, a także sposób obróbki termicznej (smażenie, pieczenie, gotowanie, duszenie). Zatem warto wcześniej dobrze zgłębić lekturę karty dań lub dopytać obsługę.

**Jeżeli zamówiliśmy butelkę wina**, powinna ona zostać otworzona w naszej obecności. Kelner, po całym rytuale otwierania i dekantowania (o ile zajdzie taka potrzeba lub sobie zażyczymy), poda nam na talerzyku do powąchania korek, który sam wcześniej ocenił od strony zapachowo-wizualnej. Jeżeli zapach nie wzbudzi naszych wątpliwości (m.in. pleśń, siarka, ocet), kolejnym krokiem będzie ocena przydatności trunku do picia. Sommelier nalewa odrobinę wina do kieliszka i czeka na nasz werdykt. My z kolei powinniśmy lekko zakręcić kieliszkiem, najlepiej dotykając stołu, i ocenić wino pod kątem wyglądu, zapachu i smaku. *Warto tu wspomnieć, iż nie będąc specjalistą w danej dziedzinie, możemy się narazić na śmieszność, wykonując magiczne ruchy, które de facto nie będą miały ze sobą nic wspólnego, a my nie będziemy znali ich zastosowania.* Po naszej akceptacji kelner nalewa wino pozostałym gościom i na końcu wraca do nas, uzupełniając kieliszek wybornym trunkiem.

**Wino powinno być nalane** nie więcej niż do  $\frac{2}{3}$  objętości kieliszka, bezpośrednio do naczynia — nie nalewamy po ściankach. Im kielich większy, tym powinno być w nim mniej trunku.

Butelka z winem czerwonym może zostać postawiona na stole i skierowana etykietą w stronę zamawiającego. Białe wina lepiej trzymać obok stołu w specjalnych pojemnikach utrzymujących niską temperaturę, tzw.

coolerach. Sprawna obsługa będzie uzupełniała poziom napoju w kieliszkach bez naszej sugestii.

Warto pamiętać, że w przypadku wykorzystania wina jako składnika potrawy, np. sosu, można poprosić obsługę o podanie identycznego wina.

**Kolejność podawania win** — wszędzie mogą wystąpić wyjątki związane z układem menu, ale możemy założyć, iż jest to ponadczasowy standard:

- białe, różowe, czerwone;
- lżejsze mają pierwszeństwo przed cięższymi;
- młodsze przed starszymi;
- wytrawne przed słodkimi.

#### **Temperatura spożywania win:**

- |   |            |
|---|------------|
| • musujące                              | 7 – 9°C;   |
| • młode wytrawne białe, różowe, słodkie | 8 – 10°C;  |
| • młode lekkie czerwone                 | 10 – 12°C; |
| • starsze białe                         | 10 – 12°C; |
| • proste czerwone                       | 13 – 14°C; |
| • złożone czerwone                      | 16 – 17°C. |

## **Słów kilka o toastach**

**Kiedy wznosimy toast?** Wedle klasyki toast powinien zostać wzniesiony po daniu głównym, przed deserem. Jednak dopuszczalne jest zrobienie tego wcześniej, przy czym lepiej wybrać przerwę — po zupełnie poprzedzonej przystawką (prozaiczny powód, ale uznający dobro gości, pośród których część może być po prostu głodna). Nie wznosimy toastu podczas spożywania posiłku, gdyż przy taktownych gościach możemy spowodować wystygnięcie dania, a tym samym popsuć wrażenie miłego spotkania. Z kolei przy gościach nietaktownych, wygłaszając toast, możemy się spotkać z brakiem zainteresowania, a jedynie z oczami

zwróconymi w stronę talerza. Przypomina mi się jeden z odcinków programu brytyjskiego komika Benny’ego Hilla, który spóźniwszy się na przyjęcie, nie może się opanować, będąc głodnym, od śmiesznego spożywania posiłku. Cały skecz odbywa się właśnie w trakcie przemówień, które na modłę klasyczną wygłaszane były na końcu.

Współcześnie podczas bardzo oficjalnych spotkań, szczególnie tych, w których uczestniczą media, protokół dopuszcza, by toast został wniesiony na samym początku — dla fleszy i kamer, które po dokonaniu swoich powinności opuszczają miejsce spotkania. Jak wiele elementów etykiety, tak i ten dotyczący czasu wznoszenia toastów ulega zmianom pod wpływem coraz szybszego stylu życia.

Toast może również przyjąć bardziej formułę powitalną aniżeli faktycznego toastu wznoszonego do konkretnej osoby. Wtedy gospodarz przyjęcia, po zupie, wita gości i życzy miłego spędzenia czasu.

**Czym wnosimy toast?** Winem, winem musującym, szampanem. Wykorzystywanie w tym celu wódki jest gestem dalekim od przykazań dobrych manier. Jednak jeżeli nie mamy nic przeciwko innym alkoholom niż wcześniej wspomniane, nie robimy niepotrzebnego zamieszania i spełniamy toast z szacunkiem należytym danej osobie.

**Kto wznosi toast?** Gospodarz ma prawo do pierwszego toastu, powitania gości. Następnie w kolejności będzie mówiła osoba, do której gospodarz wznosił toast, czyli z reguły gość honorowy. Kolejne toasty wznoszone będą przez pozostałych gości. Pamiętać jednak należy, zresztą jak zawsze, o umiarze i stosownym zachowaniu. Jeżeli będziemy potrzebowali wsparcia osoby tłumaczącej nasze wystąpienie, będzie ona zawsze stała za nami.

**Jak wnosimy toast?** Wypowiedź Winstona Churchilla niemal perfekcyjnie oddaje ducha toastu, gdzie: *„Dobre przemówienie powinno mieć przede wszystkim udany początek i niebanalne zakończenie. Należy jednak pamiętać, aby początek i koniec znajdowały się możliwie jak najbliżej siebie”*. Można jedynie dodać, iż toast zapadający w pamięć to toast z elementami humorystycznymi, odnoszącymi się do historii, konkretnych wydarzeń z życia osoby, do której jest wznoszony. Taki właśnie

był toast, którego miałem kiedyś wielką przyjemność i zaszczyt wysłuchać, a wypowiadany był przez ambasadora Krzysztofa Śliwińskiego, gospodarza przyjęcia na cześć premiera Tadeusza Mazowieckiego, do którego dołączył również redaktor naczelny Adam Michnik. Istny majstersztyk słowa mówionego.

**Toast wznosimy na stojąco**, oddając tym samym szacunek adresatowi naszych słów. Kieliszek podnosimy w momencie wypowiadania: „Wznoszę toast za...”. Możemy wtedy z sąsiadem po lewej, jak i prawej stronie stuknąć się szkłem, ale nie jest to sztywny wymóg. Równie dobrze możemy jedynie unieść kieliszek na wysokość oczu i delikatnie skinąć głową, patrząc w oczy sąsiadom, którzy są w naszym najbliższym otoczeniu.

**Co robić, gdy nie piję alkoholu?** Nie powinniśmy się martwić. Różne są bowiem powody unikania napojów alkoholowych i ani gospodarz, ani pozostali uczestnicy spotkania nie powinni nas nakłaniać, a tym bardziej dociekać przyczyny niepicia przez nas alkoholu. Miłym gestem będzie wzniesienie pełnego kieliszka z winem i symboliczne „umocnienie” ust lub jedynie wzniesienie kieliszka ku górze podczas toastu. Jeżeli jednak miałoby nam to sprawić kłopot lub wprawić w zakłopotanie, w kieliszku może się znaleźć woda lub inny napój. Może nie do końca jest to zgodne z klasyką, niemniej może być zgodne z naszymi przekonaniami. Liczy się gest. Etykieta w końcu jest dla nas, a nie my dla etykiety.

## Różnice kulturowe

### Kraje skandynawskie

W Szwecji podczas oficjalnych spotkań biznesowych możemy się spotkać z praktyką wygłaszania toastu zdecydowanie wcześniej niż przed deserem. Spowodowane jest to faktem, że przywiązuje się dużą wagę do oficjalnej przemowy rozpoczynanej przez gospodarza, a kończącej przez gościa, do którego wznoszone są kurtuazyjne słowa. Biorąc pod uwagę dużą ilość spożywanego alkoholu, lepiej, by poważny toast został wygłoszony właśnie na początku spotkania. Wtedy wszyscy mogą się spokojnie rozkoszować wspólnym spożywaniem posiłku.

**Gafy, których również powinniśmy się wystrzegać:**

- łapczywe jedzenie i picie;
- mówienie z pełnymi ustami;
- zdejmowanie butów pod stołem;
- poprawianie makijażu przy stole;
- nierozłożenie serwetki na kolanach;
- głośne prowadzenie rozmowy przy stole;
- wymachiwanie sztućcami podczas rozmowy;
- ostentacyjne informowanie innych o swojej diecie;
- dodawanie soli i pieprzu przed spróbowaniem dania;
- odchylenie małego palca w trakcie trzymania filiżanki;
- wypijanie jednym haustem całej zawartości kieliszka wina;
- upieranie się przy dokładkach, gdy podawane jest kolejne danie;
- odrzucanie krawata na plecy, żeby nie pobrudzić go przy jedzeniu;
- jedzenie bezpośrednio z głównego talerza, skąd inni nabierają np. ziemniaki;
- odejście od stołu przed zakończeniem posiłku, ew. przed sygnałem końcowym gospodarzy.

**Wielka Brytania**

Mieszkańcy tej pięknej wyspy wciąż dość poważnie podchodzą do kwestii różnic klasowych i rozpoznają przynależność do grup społecznych po, wydawać by się nam mogło, często błahych elementach codziennego życia. Jednym z tych elementów, prócz wcześniej opisywanego groszku, jest odpowiednie nazwanie serwetki, którą rozkładamy na kolanach przed posiłkiem. Klasa niższa aspirująca do wyższych sfer będzie określała ją „serviette”, podczas gdy klasa wyższa „napkin”. Bierze się to z chęci urozmaicenia języka przez klasę niższą o wysublimowane słownictwo, aby podkreślić swój wyższy status — a to wedle brytyjskiej etykiety jest gafą. Wprawdzie będąc podróżującą bizneswoman czy biznesmenem, możemy mieć oczywiście taryfę ulgową, jednak zawsze warto znać niuanse tworzące kulturę naszego klienta lub partnera biznesowego.

## Japonia

W Kraju Kwitnącej Wiśni kultura spożywania wspólnych posiłków jest bardzo rozwinięta. Co prawda już nas nie zdziwi zwyczaj podawania pałeczek do większości dań, jednak umiejętność ich trzymanie to dopiero początek etykiety przy stole. Pamiętajmy, by nie uderzać pałeczkami o naczynia, nie przesuwając nimi miseczek, nie robić bałaganu na talerzu, nie unosić pałeczek wysoko ponad stół, nie podawać swoimi pałeczkami potraw współbiednikom — służą do tego dłuższe pałeczki o nazwie „toribashi”, nie obgryzać końców pałeczek. Po skończonym posiłku odkładamy pałeczki horyzontalnie na miseczkę lub, gdy będą na stole, na podstawki zwane „hashioke”. Nigdy nie układamy pałeczek w kierunku osoby siedzącej naprzeciwko. Przed posiłkiem mogą zostać podane mokre ręczniczki „oshibori”, którymi wycieramy dłonie. Tak popularne w Polsce sushi nie powinno być spożywane widelcem. Lepiej jeść rękoma, co nie będzie gafą. Istotne jest również zachowanie podczas picia sake. Nie nalewamy sobie wina sami. Jeżeli sąsiad uzupełnił nam czarękę, zaraz czynimy to samo. Wzorem Japończyków w trakcie nalewania wina podnosimy swoją czarękę do góry.

## Indie

Już nawet podczas rozmów biznesowych możemy być częstowani przez różnymi smakolękami kuchni hinduskiej. Etykieta wskazuje, by za pierwszym razem odmówić, jednak zdecydowana odmowa może zostać uznana za gafę. Przed przystąpieniem do posiłku Hindusi będą myli ręce, a nawet płukali usta. Podczas jedzenia sugeruje się nabieranie mniejszych ilości potrawy, gdyż zostawienie jedzenia będzie uznane za nietakt. Potrawy możemy, idąc za przykładem gospodarzy, spożywać prawą dłonią (lewa, tak jak w krajach arabskich, używana jest do czynności fizjologicznych), jednak warto przedtem zadbać o higieniczny wygląd naszych paznokci. Wprawdzie w różnych częściach Indii możemy się spotkać z dodatkowymi zaleceniami dotyczącymi etykiety, to jednak można założyć, iż chleb typu „chapati” lub „naan” łamie się po kawałku i macza w sosach. Nie wszystkie potrawy je się rękoma, pamiętać przy tym trzeba, że sztuka



ta wymaga niemałej wprawy, gdyż np. niedoświadczony biesiadnik może się po prostu poparzyć. Dużą gafą będzie, gdy dotkniemy dłońmi naczyń, z którego wszyscy nabierają potrawę. Tak samo nie nakłaniajmy innej osoby do spróbowania jedzenia, które znajduje się na naszym talerzu.

## Chiny

Przyjaciół, który od wielu lat współpracuje z chińskimi przedsiębiorcami, opowiadał, iż przy pierwszej wizycie w Chinach bardzo się obawiał znanej tam gościnności, a dokładnie mówiąc, niezwykle urozmaiconej kuchni. Gospodarze od razu zaprosili go do bardzo eleganckiej restauracji, gdzie pewnie czuł się jedynie przy miseczce ryżu. Trzeba wspomnieć, że gafą będzie pozostawienie choćby ziarenka ryżu, w przeciwieństwie do innych potraw, których odrobina powinna pozostać na naszym głównym naczyniu. Będzie to znak, iż gospodarze potrafią zadbać o gości, który tym samym daje znak, że jest syty. Przyjaciół nie był w stanie przywołać ilości dań, które zostały mu zaserwowane (z reguły jest ich bardzo dużo), jednak za namową tłumaczki nabierał niewiele, by każdego spróbować — jest to ukłon w stronę gospodarza. Niestety jednej potrawy nie dał rady zjeść. Zapytał wtedy asystentki, czy będzie to duże *faux pas*. Kobieta z kolei zapytała o to gospodarzy i ci z szacunkiem odpowiedzieli, że rozumieją „ograniczenia żywieniowe” znajomego. Choć, jak przyznał, zauważył, że starsze osoby nie wyglądały na zadowolone. Na koniec posiłku, biorąc przykład z gospodarzy, skrzyżował pałeczki na miseczce. Wbicie ich w ryż, tak jak w Japonii, ma konotacje religijne i jest gafą dużego kalibru. Następnego dnia, wedle zasad *bon tonu*, odwzajemnił się zaproszeniem do restauracji na tym samym poziomie. W innym wypadku zarówno lepsza, jak i gorsza restauracja odebrana byłaby jako brak szacunku. Do zasad etykiety przy stole należy zaliczyć komplementowanie posiłku, a także częste wznoszenie toastów — nie musimy robić tego alkoholem. Sygnałem do zakończenia długich kulinarnych spotkań może być wniesienie ręczników, którymi to wycieramy dłonie. Restaurację opuszczamy zaraz po zakończeniu spotkania.

## Często zadawane pytania

**Podczas przyjęcia bufetowego na stole znajduje się kilka sosów, w których macza się np. kabanosy lub grubo pokrojone paski warzyw. Czy mogę nabrać sobie trochę warzyw i maczać je bezpośrednio na stole?**

Zdecydowanie odradzam taką praktykę, gdyż jest to niehigieniczne. Zawsze można nabrać trochę dipu na własny talerz i na nim maczać kawałki warzyw lub mięs do tego przeznaczonych. Może się zdarzyć, iż przy sosach nie będzie łyżek do nabierania — wtedy możemy skorzystać z małej łyżeczki deserowej lub tej używanej do herbaty. Przy czym tu też powinniśmy kierować się względami higienicznymi — łyżeczka raz użyta nie powinna ponownie zostać zanurzona w sosie.

**Podano mi zupę w bulionówce/filizance i nie mogę wybrać do końca łyżeczką jej zawartości. Co mam zrobić? To samo tyczy się głębokiego talerza — przechylamy pod koniec jedzenia czy nie?**

Obydwie sytuacje możemy podzielić na mniej i bardziej formalne. W przypadku przyjęcia nieformalnego filizankę trzymamy za lewe uszko i zupę jemy łyżką (lub na odwrót, jeżeli jesteśmy leworęczni). Jeżeli uznaliśmy, iż nie możemy dalej wybierać płynu sztucem, chwytnymy prawe uszko i podnosimy naczynie, wypijając pozostałą zupę. W przypadku talerza i sytuacji nieformalnej możemy przechylić go od siebie, kończąc tym samym smaczną potrawę. Jeżeli jesteśmy na spotkaniu bardzo oficjalnym, nie powinniśmy ani podnosić bulionówki, ani przechylać talerza, zostawiając tym samym odrobinę zupy na dnie. Patrzymy przy tym na gospodarza, gdyż nawet w przypadku oficjalnego obiadu może on zastosować się do zasad nieformalnych, a wtedy możemy powielać jego zachowanie.

**Podano mi potrawę, którą pierwszy raz widzę, więc nie wiem, jak ją właściwie jeść.**

Oczywiście najbezpieczniej będzie zamawiać dania, co do których technik spożywania nie mamy żadnych wątpliwości. Zdarza się jednak, że dokonano wyboru za nas. Możemy postąpić dwojako. Najlepiej zapytać gospodarza, jak powinniśmy spożywać nowe dla nas danie. Nie będzie

gafą, gdy to zrobimy, gdyż lepiej spytać i wstydzić się chwilę, niż nie pytać i wstydzić się całe życie, jak mawia stare przysłowie. Inną metodą będzie podpatrywanie gospodarza. Jest to sposób dla ambitnych i spostrzegawczych uczestników wspólnego posiłku, niemniej nie zawsze skuteczny. Ja wybieram tę pierwszą.

**Jestem wegetarianką, jednak gospodarze przyjęcia nie uwzględnili moich preferencji żywieniowych, a ja niestety nie mogę się przemóc, by zjeść chociażby kęs mięsa. Co powinnam zrobić?**

To niestety duże niedociągnięcie ze strony organizatorów spotkania. Jednak nie zawsze mamy możliwość uzyskania pełnych informacji na temat zwyczajów żywieniowych gości. Dlatego warto przygotowywać urozmaicone menu. W takiej sytuacji najlepiej nie zwracać na siebie uwagi. Trudno, jeżeli nie uszanowano naszego gustu, nie znaczy, iż my musimy się z tym obnosić. Wyjściem będzie zjedzenie składników, które nie są pochodzenia budzącego nasze wątpliwości. W tym przypadku będą to np. warzywa. Zrobmy przy tym lekkie zamieszanie na talerzu, co będzie świadczyło, że „coś tam” zjedliśmy.

**Przed posiłkiem otrzymałem koszyczek z bułeczkami i masłem ziołowym. Jak powinienem je zjeść?**

Pieczyno może być podawane w wielu postaciach i przy różnych daniach. Mogą to być bułeczki w koszyczku, ale też kromki chleba na małym talerzyku po lewej stronie naszej zastawy obiadowej. Na wspomnianym talerzyku może być również masło, ale przy bardzo oficjalnych posiłkach zobaczymy je na mniejszym talerzyku obok tego z pieczywem. Na talerzyku będzie spoczywał nożyk, który służy tylko do smarowania bułek lub chleba — nie do krojenia! Jednak nie smarujemy całych kromek ani połówek bułek, tylko odrywamy po kawałku i smarujemy je albo na talerzyku, albo niewiele wyżej ponad stołem. Następnie posmarowane kawałki przenosimy do ust. Jeżeli nie mamy talerzyka, bułkę możemy położyć na czystym obrusie lub na talerzu i tam odrywając po kawałku, smarować masłem i ze smakiem zjadać.

### **Jedząc rybę, poczułem w ustach ość. Jak ją kulturalnie odłożyć i przede wszystkim gdzie?**

Ość odkładamy dyskretnie dłonią na brzeg talerza. Biorąc pod uwagę, że może stanowić zagrożenie dla naszego zdrowia, starajmy się ją jak najszybciej usunąć z ust — używając widelca moglibyśmy zbyt długo celować ością na widelec, a tym samym spowodować niepotrzebne zainteresowanie. Z kolei w przypadku pestki z niedokładnie wydrylowanej wiśni podkładamy pod usta łyżeczkę deserową, jeżeli akurat spożywamy nią posiłek, i równie subtelnie przenosimy pestkę na łyżkę. Robimy to naturalnie, nie zwracając na siebie uwagi.

### **Podczas przyjęcia otrzymałem widelec i nóż do ryby. Czy powinienem poprosić o dwa widelce?**

Dwa widelce są zaszłością z dawnych czasów, niekoniecznie mile przez wielu wspominanych, kiedy to tępiono wszelkie przejawy życia arystokratycznego, stawiając na niewyrafinowaną filozofię zarówno smaku, jak i zasad obowiązujących przy stole. Jeżeli podano nam specjalny tępy nóż, to nie wykorzystujemy go w celu odcinania jakichkolwiek części potrawy, a jedynie do oddzielania ości, skóry, płetw od elementów jadalnych. Tak samo lepiej podać do stołu zwykły nóż zamiast dwóch widelców. Pamiętajmy przy tym, że nie do krojenia będzie on służył, a do oddzielania i przytrzymywania części potrawy. Jeżeli jednak otrzymaliśmy dwa widelce, ze smakiem jemy rybę, nie krytykując niewłaściwie dobranej zastawy stołowej.

### **Podano do stołu spaghetti tylko z widelcem i bez łyżki. Czy kelner popełnił gafę?**

Najwidoczniej spaghetti było podane w restauracji z dobrą znajomością kuchni włoskiej i obowiązującego przy tym *bon tonu*. Prawdziwa Włoszka i Włoch jedzą długie kluski, nawijając je na widelec bez użycia łyżki. Oczywiście robią to na tyle umiejętnie, że nie przenoszą do ust wielkiego kłęбка makaronu, a kilka zgrabnie owiniętych nitek spaghetti. Wprawdzie wiele włoskich restauracji podaje łyżkę, jednak nie musimy z niej korzystać. A kelnera zawsze możemy poprosić o łyżkę, jednak nie wywołamy tym gestem pozytywnego wrażenia u naszych południowych przyjaciół.

### **Zamówiłam herbatę, ale nie otrzymałam talerzyka na torebkę z suszem. Gdzie położyć tzw. szczurka?**

Zaiste czasem spotykam się z sytuacją, iż podejmując gości w firmie, zapomina się o talerzyku na zużytą torebkę. Widzę wtedy, że osoby prowadzące w tym momencie konwersację na chwilę jakby się zawieszają, szukając wyjścia z kłopotliwej sytuacji. Rozwiązań jest kilka. Przede wszystkim nie będzie gafą, gdy poprosimy o talerzyk, na którym mogliśmy odłożyć woreczek. Innym wyjściem będzie wyjęcie herbaty z filiżanki, odczekanie ułamka sekundy, aż spłyną zeń krople napoju, i bez wyciskania (sic!) łyżeczką odłożenie na spodek. Najlepiej, jeśli na spodku jest cienka chusteczka, w którą wsiakną pozostałości płynu z torebki. Wspomnę przy okazji, że łyżeczka użyta do mieszania czy to w kawie, czy herbacie zawsze jest odkładana na spodek. Tak jak w przypadku sztućców przy posiłku, łyżeczka musi spoczywać w całości na spodku. Po zaspokojeniu pragnienia łyżeczki nie zostawiamy w filiżance, a również na spodku. Łyżeczka, którą mieszamy herbatę, nie może być wykorzystywana do krojenia i jedzenia ciastka — do tego służy widelczyk. W przypadku jednak, gdy nasz gospodarz nie podał widelczyków, nie dopraszamy się o nie.

### **Zobaczyłem u przełożonej podczas lunchu szpinak na zębach. Czy taktownie będzie powiedzieć jej o tym?**

Zawsze pytam osoby, która mi zadaje to pytanie, czy sama chciałaby zostać o takim fakcie poinformowana. Niektórzy wręcz nie mogą oderwać wzroku od tego kawałka szpinaku bądź ziarenka maku, który utkwiał nam w widocznym miejscu. A zatem jest to element rozpraszający, na czym raczej nie powinno nam zależeć. Ponadto dla innych obserwatorów może być to wątpliwe doznanie estetyczne, dlatego mogą się nieswojo czuć w takiej sytuacji. Wszystko zatem przemawia za tym, by zwrócić uwagę. Powinniśmy to jednak zrobić bardzo subtelnie. A gdy już będziemy sam na sam z naszym przełożonym, utwierdźmy się w przekonaniu, że dobrze postąpiliśmy, podając za argument właśnie to, że my czulibyśmy się mało komfortowo, wiedząc o takim fakcie. Jeżeli przełożona zareaguje nerwowo mimo dyskretnego zwrócenia uwagi, wiemy na przyszość, czego nie powinniśmy robić.

**Podczas posiłku mam potrzebę użycia wykalaczki. Czy jest jakaś technika pozwalająca na jej kulturalne użycie?**

Jest — należy oddalić się w miejsce, w którym nikt nas nie będzie widział, i tam dopełnić czynności higienicznych. Żadna technika zakrywania ust, schylania się czy odwracania nie upoważnia osoby kulturalnej do korzystania z wykalaczek przy stole. Jest to czynność, która dla wielu osób może się wydać, delikatnie ujmując, nieapetyczna. Nawet jeżeli znajdujemy się pośród osób, które zezwalają na takie praktyki, będąc w restauracji, są dookoła nas inne stoliki. A przecież Damie i Dżentelmenowi zależy na tym, by inni też dobrze się czuli w ich otoczeniu, nawet gdy nie są ze sobą zaznajomieni.

**Siadam do stołu i nie wiem, co zrobić z torebką. Czy mogę ją ukryć pomiędzy kieliszkami? Jest bardzo ładna.**

Nawet najładniejsza torebka będzie się odróżniała od zastawy znajdującej się na stole, a zatem będzie wprowadzała niepotrzebne zamieszanie. Tak zwaną kopertówkę kładziemy albo pod serwetką na kolanach, albo w przypadku pełnego oparcia z boku lub z tyłu naszego siedzenia. Jeżeli przypadkowo Dama zabrała na przyjęcie zasiadane dużą torebkę, powinna ją oddać do przechowania. Jeżeli uzna, iż woli pozostać blisko jej cennej zawartości, umieszcza ją pod stołem, między nogami. W przypadku przyjęć stojących najlepszym rozwiązaniem będą torebki na pasku, ewentualnie łańcuszku, co wiele kopertówek ma w swoim wyposażeniu. Przy spotkaniu zasiadającym można wprawdzie zawiesić torebkę na oparciu, jednak trzeba pamiętać o ewentualnym utrudnieniu, jakie może sprawiać personelowi kelnerskiemu.

**Podczas przyjęcia przy stole upadła mi łyżka. Czy podniesienie jej przez serwetkę będzie eleganckie?**

Niestety nie, gdyż nie tylko o higienę tu chodzi, ale również o to, co ku niezadowoleniu naszych sąsiadów można zobaczyć pod stołem. Jednak wątek estetyczny odgrywa tu rolę dominującą, gdyż chwytając leżący sztuciec, dość trudno uniknąć dotknięcia podłogi, a to już budzi dość bujne skojarzenia, niekoniecznie pozytywne. Prosimy wtedy kelnera, by przyniósł nam nową łyżkę. Jest to jak najbardziej zgodne z zasadami

etykiety przy stole. Starajmy się jednak tego unikać w krajach, gdzie posługujemy się pałeczkami lub pośród przedstawicieli tych kultur, gdyż upuszczenie pałeczek odbierane jest jako zły omen.

### **Obsługa nie wydała równo jedzenia. Czy powinienem czekać na innych?**

Sytuacja, z którą praktycznie każdy z nas spotkał się już kilka razy w swoim życiu. Zawsze podczas oficjalnych spotkań przy stole będzie albo gospodarz, albo gość honorowy. Do nich należy wtedy „kierowanie ruchem”. Dlatego mając świadomość, iż zimna potrawa to niesmaczna potrawa, zachęcają szczerze do konsumpcji. Miłym gestem będzie wolniejsze spożywanie posiłku przez osoby, które już go otrzymały, tak aby wszyscy goście mogli w miarę równo skończyć. Inną kwestią jest fakt, że niedopuszczalne jest, by posiłek był nierówno roznoszony.

### **„Smacznego” i „na zdrowie”**

Często duże kontrowersje wzbudza zasada nieżyczenia SMACZNEGO przed posiłkiem ani NA ZDROWIE, jeżeli ktoś kichnie. Zarówno „smacznego”, jak i „na zdrowie” dość mocno zakorzeniły się w naszej kulturze. O ile w przypadku zwrotu dotyczącego spożywania posiłku nie mówimy „smacznego” ze względu na to, co może się wydać wielu dziwne, sugestię, iż posiłek może być niesmaczny, o tyle „na zdrowie” nie życzymy tylko pośród osób, których nie znamy, gdyż naszym zwrotem, nieważne jak troskliwy by był, zwracamy uwagę na czyjąś niedyspozycyjność. Swoją drogą, jeżeli przy stole zechcemy skorzystać z chusteczki, po prostu na chwilę się oddalmy. W gronie osób, które znamy, życzenie „na zdrowie” może być jak najbardziej akceptowalne. Wracając do posiłku, wyobraźmy sobie, że mamy 20 minut na zjedzenie obiadu podczas przerwy w pracy. Jesteśmy w firmowej stołówce i zabieramy się za spożywanie naszego dania, jednak co chwila ktoś przechodzi i życzy nam smacznego. W pewnym momencie będziemy musieli szybko przełykać lub, nie daj Boże, z pełnymi ustami odpowiadać „dziękuję”. A to już jest mało komfortowe.

Patrząc na problem „smacznego” z innej strony — nikt nie mówi nam tego, by zasugerować, iż posiłek jest niesmaczny, albo by pozbawić nas przyjemności spożywania posiłku. Jednak na przyjęciach przez tzw. duże P nie ośmieliłbym się życzyć komuś udanego spożywania jego potrawy. Niemniej, jeżeli będę siedział przy stole, zajmując ostatnie miejsce, i gospodarz powie wszystkim smacznego i każdy będzie na zasadzie domina przekazywał sobie to życzenie, ja również je przekazuję kolejnej osobie lub powiem „dziękuję”. Odchodząc od stołu, zawsze mówimy „dziękuję”.

## Kwestie do zastanowienia

- Czy moi pracownicy odpowiednio zachowują się na przyjęciach stojących?
- Czy podczas wspólnych posiłków z podległym zespołem można było zauważyć, jak pracownicy trzymają sztucce i układają je na talerzu podczas i po skończonym posiłku?
- Jaka jest wiedza mojego zespołu kontaktującego się z klientem zagranicznym na temat różnic kulturowych i zwyczajów związanych z zachowaniem przy stole?
- Jakie najczęściej gafy związane ze spożywaniem posiłków popełniane są w mojej firmie? Czy można coś z tym zrobić?



Czy pomysłodawcy pierwszego e-maila, który został napisany w 1965 roku, zdawali sobie sprawę, iż tworzą coś, co zrewolucjonizuje proces wymiany informacji w kolejnych kilkudziesięciu latach? Trudno powiedzieć, niemniej dziś bez znajomości obsługi programów pocztowych ciężko znaleźć pracę w administracji, marketingu, doradztwie personalnym oraz wielu innych branżach. Oczywiście są zawody, które nie wymagają jeszcze znajomości obsługi poczty elektronicznej, jednak to już tylko kwestia czasu. Postępu się nie zatrzyma.

Wraz z pojawianiem się nowych technologii mamy do czynienia z nowymi, przynajmniej na początku, sytuacjami, w których wspomniane technologie są wykorzystywane. Opisany w innym rozdziale telefon komórkowy, niby też telefon, a jednak jego niewłaściwe (niekulturalne) użycie może spowodować wiele kłopotliwych sytuacji. Tak jest też z internetem. Zaczynając ten rozdział, wskazałem już na swego rodzaju wymóg znajomości obsługi poczty e-mail. Jednak dobre manery w sieci, określane mianem netykiety, to nie tylko umiejętność tworzenia e-poczty, to również *savoir-vivre* na forach społecznościowych, listach dyskusyjnych i blogach, określanych mianem WEB 2.0. Wszędzie tam, gdzie pojawiają się ludzie (użytkownicy sieci), powinniśmy zachowywać się wedle jej — netykiety — reguł.

## E-mail

Zakładając, iż e-mail będzie pierwszą formą kontaktu z potencjalnym pracodawcą, przyszłym klientem czy nowym zwierzchnikiem, to tak jak w przypadku rozmowy telefonicznej lub kontaktu bezpośredniego, powinniśmy zadbać, by pierwsze wrażenie z nim związane było podstawą do budowania długich i efektywnych relacji. Oczywiście zasady kulturalnej wymiany poczty e-mail nie powinny być stosowane jedynie na początku znajomości i tylko przez osoby niższe rangą. Netykieta powinna być przestrzegana przez każdego i za każdym razem, kiedy korzysta się z internetu.

### Przed napisaniem wiadomości

Najpierw powinniśmy przygotować nasz program do obsługi poczty elektronicznej. Jeżeli takowego nie posiadamy, ustawiamy odpowiedni format wiadomości wysyłanych z serwisów typu onet.pl, wp.pl, yahoo.com itp. Warto przy tym wspomnieć, że w sytuacji gdy nie dysponujemy własną, wcześniej wykupioną domeną, to nasze adresy e-mail, powstałe na darmowych serwerach, nie powinny przybierać zbyt frywolnych lub abstrakcyjnych form, jak np.: *kwiatuszek25@onet.pl*, *lubieModeNaSukces@wp.pl*, *rekkin@gmail.com*. Oczywiście, jeżeli prowadzimy działalność związaną z florystyką, przykład kwiatuszka może być jeszcze do przyjęcia, niemniej warto pamiętać, że tzw. e-adres też jest naszą wizytówką i czasem możemy zostać potraktowani niezbyt poważnie (mówimy cały czas o poczcie firmowej, w przypadku tworzenia nazwy adresu wykorzystywanego w celach prywatnych niech jedynie kreatywność będzie naszym ograniczeniem).

Pod pojęciami „format wiadomości” i „przygotowanie programu do obsługi e-mail” rozumiem wygląd naszej przyszłej korespondencji, a dokładniej części stałych, do których zaliczamy: tło, kolorystykę, grafikę, stopkę.

## Tło i kolorystyka

Standardowe kolory tła wiadomości, które oferują nam programy pocztowe, to biel lub bardzo jasne odcienie szarości. Ustawiając format e-mail, proponuję pozostawić je w takim właśnie stylu. Zabawa jaskrawymi pastelami w połączeniu z nietypową czcionką, do tego pogrubioną w kolorze białym, może służyć głębokim przeżyciom artystycznym. Niestety wiadomość napisana w takim właśnie stylu jest po prostu nieczytelna. Tekst przeznaczony do wysłania ma być przejrzysty, łatwy do odczytania, niemęczący wzroku. Wyjątkiem mogą być okolicznościowe e-kartki.

## Grafika

Niektóre firmy dołączają w stopkach swoje logo lub elektroniczną wizytówkę — podobną do tych wręczanych na spotkaniach. Jest to ciekawa forma promocji firmy, szczególnie gdy dany podmiot ma estetyczne logo. Istnieje jednak pewien problem — otóż nie zawsze załączone pliki z grafiką są poprawnie wyświetlane. Zdarza się, że obok naszych danych zamieszczonych w stopce pojawia się informacja o braku poprawnego wyświetlenia grafiki lub błądzie związanym z wyświetleniem takowej. Wygląda to mało estetycznie i zamiast uatrakcyjnić wiadomość, wywołuje zgoła odmienne wrażenie. Nie namawiam, by unikać tego typu praktyk, lecz raczej zachęcam do upewnienia się, że na większości komputerów grafika będzie poprawnie wyświetlana.

## Stopka

Stopka jest naszą wirtualną wizytówką. To, co powinno się na niej znaleźć, musi być wcześniej gruntownie przemyślane. Równie istotnym elementem stopki jest jej standaryzacja, tzn. identyczny format obowiązujący wszystkich, którzy w naszej firmie, ministerstwie czy organizacji pozarządowej korzystają z poczty elektronicznej. Związane jest to z *Corporate Identity*, o czym wspominałem już wcześniej. Wszyscy powinni posiadać identyczny szablon stopki, tj. informacje napisane tą samą czcionką oraz te same dane lub wersje językowe (wyjątkiem

może być ściśle kierownictwo). Co zatem stopka powinna zawierać? Wiele jest przykładów, pozwolę sobie zatem przedstawić poniżej kilka z nich.

=====	-----	--
Mariola Grzeczna Dyrektor Sprzedaży	Mariola Grzeczna, Sales Director Bon Tonex	Mariola Grzeczna  Dyrektor Sprzedaży/ Sales Director Bon Tonex
Bon Tonex Sp. z o.o. Ul. Szczęśliwa 13/13 01-098 Warszawa	Szczęśliwa St. 13/13 01-098 Warsaw	Ul. Szczęśliwa 13/13 01-098 W-wa
kom. +48 664 046 642 tel. + 48 22 765 65 54 faks + 4822 765 65 55	Office +48 22 765 65 54 m.grzeczna@bontonex.pl	kom./mob. +48 664 046 642 tel. +48 22 765 65 54
m.grzeczna@bontonex.pl www.bontonex.pl	Assistant Bożena Niegrzeczna Office +48 22 765 65 66 b.niegrzeczna@bontonex.pl	

Ważne, by stopka nie zawierała zbyt dużej ilości informacji — w stylu „hasło dnia” lub misja firmy. Nie jest to co prawda gafą, jednak starajmy się umieszczać jedynie niezbędne dane kontaktowe.

**POLECAM:** Wymieniając już kolejny e-mail z tą samą osobą na ten sam temat, kasujemy swoją stopkę — np. za drugim razem, kiedy wysyłamy wiadomość. Pierwszy raz, kiedy wysłaliśmy e-mail, poinformowaliśmy odbiorcę o naszych danych adresowych i stanowisku. Wiele programów automatycznie dodaje stopkę, dlatego trzeba ją wtedy ręcznie usuwać. Polecam to szczególnie tym, którzy mają dużo linijek z informacjami. Nie dość, że może nam to zabierać sporą część ekranu, to jeszcze możemy zostać posądzeni o megalomanię!

## Piszemy e-mail

Przyjęło się, że poczta elektroniczna jest mniej formalna niż tradycyjna, niemniej służy nam do przesyłania i odbierania istotnych, a często

wręcz strategicznych informacji. Dlatego decyzja związana z napisaniem wiadomości e-mail powinna być jak najbardziej przemyślana. Proszę pamiętać, iż my możemy uznać naszą wiadomość za poufną, jednak osoba odbierająca wcale już nie musi mieć identycznego podejścia jak my.

**Kolejnym krokiem tworzenia korespondencji będzie „dokładne” wpisanie adresu odbiorcy.** Nie pisałbym o tym, gdyby nie fakt, iż czasem mi się zdarza, i to nie tylko mnie, otrzymywać korespondencję, której nie jestem potencjalnym odbiorcą. O ile nie zdarzyło mi się jeszcze otrzymać informacji zawierającej numery losowania totolotka, czego bardzo żałuję, o tyle moja skrzynka odbiera czasem e-maile, których nie powinna. Proszę zauważyć, że nawet część firm o zasięgu ponadnarodowym poniżej stopki umieszcza następujący komunikat: *Jeżeli nie jesteś odbiorcą tej wiadomości, natychmiast poinformuj o tym nadawcę, a następnie ją skasuj.* Jeżeli w ferworze walki zdarzyło nam się pomyłkowo wysłać e-mail do innej osoby, niż zamierzaliśmy, napiszmy e-mail przeproszający. Niby nic nie zyskamy, ale przynajmniej nikt nie posądzi nas o brak dobrych manier.

**Następnie musimy wyjaśnić, dlaczego do kogoś piszemy.** W tym celu wypełniamy ZAWSZE belkę o nazwie *temat*. Brak wpisania tematu może oznaczać brak dobrych manier, a co za tym idzie — szacunku dla odbiorcy. Zrozumiałe są przypadki zagalopowania się i wysłania wiadomości bez tematu, jednak należy w kolejnej korespondencji za to przeprosić. Co do zbyt szybkiego wysyłania wiadomości e-mail — dwa razy się zastanówmy, nim coś wyślemy. Przyszan, że kilka razy w życiu miałem sytuację, w której rzuciłem się jak komandos NAVY SEALS w stronę ściany i gniazodka internetowego w celu udaremnienia przejścia wiadomości z komputera do odbiorcy. Niestety z marnym skutkiem.

Jednocześnie wpisując temat, sygnalizujemy odbiorcy, o czym będzie traktowała nasza wiadomość. Ponadto informujemy, iż nie jest to spam i warto ją otworzyć. Temat nie powinien być zbyt długi i zajmować całej belki, nawet jeżeli jest ona dość pojemna. Znam menedżerów, którzy codziennie odczytując po kilkadziesiąt wiadomości e-mail, te bez tematu otwierają na końcu, po sprawdzeniu wszystkich innych, lub po prostu od razu kasują, traktując jako niechcianą pocztę.

Naszą wiadomość zaczynamy od zwrotu grzecznościowego, tak samo jak w przypadku tradycyjnej korespondencji. Jeżeli kontaktujemy się z kimś po raz pierwszy, nie zwracamy się doń zbyt familiarnie, zwłaszcza jeśli odbiorca jest wyższy rangą. Tytułowanie w pierwszych słowach *Panie Marcinie* lub *Pani Kasiu* jest naprawdę dużą gafą. Jeden odbiorca może nam nie zwrócić uwagi, drugi i trzeci również, czwarty i piąty jedynie pomyśli, że jesteśmy niekulturalni, szósty z kolei może swoje oburzenie przelać na treść korespondencji. Jeżeli ktoś wyższy rangą sam wyjdzie z propozycją per „ty” lub per „Pani Jadziu”, możemy na to przystać lub nie, stanowczo, acz kulturalnie mówiąc, iż nie czujemy się zbyt dobrze w takim położeniu.

### **Powitalne zwroty formalne:**

Szanowna Pani, Szanowny Panie, Szanowni Państwo, Szanowna Pani Dyrektor, Witam (mniej formalne i dyskusyjne, niemniej stosowane).

### **Pożegnalne zwroty formalne:**

Łączę wyrazy szacunku, Z wyrazami szacunku, Z poważaniem, Pozostaję z poważaniem.

**POLECAM:** *Kiedy używamy zwrotów powitalnych, powinniśmy postawić po nich przecinek lub wykrzyknik. Obie formy są poprawne. Należy pamiętać, że po przecinku zaczynamy od nowego wiersza małą literą, a po wykrzykniku dużą. Często z małą literą po przecinku jest problem, gdyż program pocztowy automatycznie wstawia dużą literę. Należy po prostu uważać.*

**Ważnym elementem pisania dobrych wiadomości jest ich zwięźłość.** O ile w korespondencji prywatnej możemy sobie pozwolić na dłuższe wiadomości, o tyle korespondencja biznesowa powinna być w miarę krótka. Pragnąłbym zaznaczyć, iż nie sugeruję, by starać się stosować skróty językowe i w trzech zdaniach opowiedzieć całą strategię sprzedaży, nie. Bardziej myślę o ograniczeniu się do samych konkretów, bez tzw. „wodolejstwa”. Są ku temu dwa powody:

1. Szanujemy czas naszego adresata, staramy się tym samym od pierwszych słów wskazać, w jakiej sprawie piszemy.

2. Zbyt długie wiadomości czasem „rozchodzą się” po całym ekranie, tekst ulega deformacji i trzeba nie łąda umiejętności i wspomnianego czasu, by z powrotem złożyć go w jedną całość (wyjściem z takiej sytuacji, jeżeli musimy wysłać dość długi tekst, jest wysłanie go w formie załącznika).

Przed wysłaniem wiadomości zawsze trzeba sprawdzić poprawność pisowni. Błędy w tekście są niekiedy uznawane za brak szacunku, a nie, jak niektórzy uważają, za swego rodzaju manierę menedżerów dysponujących małą ilością czasu. Chroniąc się przed posądzeniem o brak kultury, możemy:

- a. włączyć sprawdzanie ortografii naszej wiadomości (niektóre programy do obsługi poczty e-mail mają taką funkcję);
- b. przekopiować treść do edytora tekstu, którym się posługujemy, i tam sprawdzić;
- c. poprosić o sprawdzenie osobę, do której mamy zaufanie — jednak nie nadużywajmy tej możliwości.

Może się również zdarzyć, iż osoba, z którą korespondujemy, posiada komputer bez polskich znaków diakrytycznych (ą, ę, ż). *W takiej sytuacji my też powinniśmy pisać wiadomości bez używania polskich znaków.* W innym wypadku odbiorca naszej wiadomości w miejscach „ą”, „ę” czy „ż” będzie miał tzw. krzaczki. Kto choć raz miał z taką formą do czytania, wie, jak trudno sprawnie czytać tekst.

**Załącznik.** Często się zdarza, iż prócz wiadomości, którą wysyłamy naszym odbiorcom, zajdzie potrzeba wysłania zdjęcia, prezentacji, arkusza kalkulacyjnego czy dłuższego tekstu. Dzięki funkcji załączania mamy możliwość przesyłania dość dużych plików dźwiękowych, graficznych itp. Zanim jednak wyślemy załącznik, powinniśmy:

- a. upewnić się, czy odbiorca jest w stanie taką przesyłkę odebrać — to, że nasze łącze bez problemu przesyła i odbiera kilkunastomegowe pliki, nie oznacza, iż taka sama sytuacja jest po drugiej stronie. A nie ma nic bardziej frustrującego dla odbiorcy jak spowolnione łącze, które pobiera naszą ciężką przesyłkę — wyjściem z sytuacji

może być np. udostępnienie plików na serwerze FTP (często korzystam z tej możliwości, kontaktując się z mediami, kiedy mam do przekazania zdjęcia lub cięższe prezentacje);

- b. upewnić się, czy nasz odbiorca dysponuje programem do odczytu danego pliku, ewentualnie czy posiada najnowszą, zaktualizowaną wersję danego oprogramowania;
- c. regularnie aktualizować programy antywirusowe — nie chcemy przecież być posądzeni o wysyłanie wirusów, nawet jeżeli robimy to nieświadomie. To samo tyczy się pamięci USB (kiedyś musiałem szybko przegrać klientowi dane na komputer i okazało się, że jego program antywirusowy wykrył u mnie kilka podejrzanych aplikacji. Niestety nie mogłem nic skopiować, gdyż włączyły się automatyczne blokady, a ja najadłem się najmniej smacznej potrawy na ziemi, czyli wstydu);
- d. załączyć załącznik. Czasem bowiem zdarza się, iż mówimy o załączniku, a w rezultacie o nim zapominamy.

**Zawsze, kierując się dobrymi manierami, powinniśmy informować odbiorcę o załączniku.** Proponuję następującą formułę:

*Szanowna Pani,*

*w nawiązaniu do rozmowy telefonicznej, którą miałam przyjemność z Panią odbyć w dniu wczorajszym, przesyłam w załączeniu ofertę na stworzenie identyfikacji wizualnej boksu wystawowego. Oferta zawiera wycenę w trzech wariantach.*

*W razie pytań proszę o kontakt.*

*Łączę wyrazy szacunku*

*Anna Niegreczna*

-----

*Anna Niegreczna,*

*Specjalista*

*BoksyBOX*

*02-987 W-wa*

*Ul. Niemila 8/2*

*tel. kom. +48 664 046 642*

*a.niegreczna@boksybox.pl*



**Niechciana poczta, czyli spam.** Ważny rozdział nie tylko w części książki poświęconej netykiecie, ale też w historii internetu — i zapewne jego przyszłości. Jedna z teorii głosi, że internauci zaczerpnęli tę kulinarą nazwę ze skeczu trupy Monty Python. Jednak internetowy spam nie wywołuje u mnie takiej radości jak kolejne, niestety archiwalne już, odcinki kapitalnych komików.

Prawie codziennie, niezależnie od wyspecjalizowanych programów zabezpieczających nasze komputery, otrzymujemy dość dużo e-mielonki. Bo przecież zarówno propozycja ukończenia studiów doktoranckich w kilka tygodni, jak i tanie farmaceutyki czy łańcuszek szczęścia to (trochę uogólniając) ten sam typ wiadomości, czyli spam.

Przy okazji pozwolę sobie nadmienić, że w 90 procentach przypadków nie będziemy w stanie pomóc dotkliwie poszkodowanym dzieciom, których załączone zdjęcia wręcz proszą o wsparcie. Z reguły jest to nieprawda — jest to spam, który kryje w sobie programy szpiegujące i spowalniające (w najlepszym wypadku) pracę naszych serwerów, a tym samym i naszą pracę. Obok prawdziwych tragedii ludzkich pojawia się w internecie dość duża ilość oszustów żerujących na naszej dobroci i wrażliwości.

Tak samo się dzieje w przypadku pięknych prezentacji z Malediwami w tle i sugestią wysłania pliku do przyjaciół. Co się stanie, jeżeli nie zastosujemy się do polecenia? Cóż, wedle instrukcji łańcuszka stracimy znajomych, ale z pewnością udaremnimy zainfekowanie naszego komputera. Myślę, że lepiej zadzwonić do przyjaciółki czy przyjaciela i powiedzieć, jak bardzo są dla nas ważni, niż wysyłać im wspomnianą prezentację, zawierającą przy okazji różnego rodzaju wirusy (i denrować kolorowymi widokami, gdy oni są akurat w biurze pod stertą dokumentów).

Pragnąłbym podkreślić, że należy zwracać uwagę na źródło pochodzenia każdej podejrzaney wiadomości. Jeżeli mamy do czynienia z osobą faktycznie proszącą o pomoc lub otrzymaliśmy od znajomego ciekawy film (w końcu na tym opiera się marketing wirusowy), to śmiało angażujemy się, przesyłamy, dzielimy się ze znajomymi (zakładając, iż nie mają nic przeciwko temu). Jeżeli jednak występuje choć cień zawahania,

zignorujemy taką pocztę, prosząc jednocześnie znajomych o nieprzesyłanie nam podobnych plików.

**Spam to również oferta wysyłana innej osobie, która uprzednio nie wyraziła na to zgody.** Oferta, która wcale nie musi być nośnikiem wirusów czy innych niebezpiecznych programów. Niemniej jest to działanie niezgodne z prawem — o czym mówi ustawa z dnia 18 lipca 2002 r. o świadczeniu usług drogą elektroniczną (Dz.U. z 2002 r. Nr 144 poz. 1204 z późn. zm.). Przyznam, że pozbawione dobrego smaku są działania tych firm, które niejako obchodzą (tylko w mniemaniu nadawcy) ustawę o niechcianej poczcie i umieszczają w e-mailu „tylko” zapytanie, czy mogą po naszej akceptacji przesłać swoją ofertę — przy okazji przedstawiając swoje produkty. Duże *faux pas*.

**Wysyłając pocztę firmową do wielu osób,** niech będą to nasi klienci, czasem wysyłamy do wielu odbiorców jeden tekst, np. życzenia świąteczne. Nie jest to wprawdzie ładne, ale o tym później. Wysyłamy więc do wszystkich e-mail i w sytuacji, gdy nie ukryjemy ich adresów (UDW, BCC), każdy, kto otrzymał życzenia, widzi domeny pozostałych kilkudziesięciu czy kilkuset członków naszej listy mailingowej. Wtedy może sobie pomyśleć co najmniej trzy rzeczy:

1. A już myślałem, że łączą nas jakieś wyjątkowe relacje, widzę jednak, że otrzymałem identyczne, szablonowe życzenia co wszyscy.
2. O! Mam nową bazę do moich nowych produktów, muszę szybko ją skopiować i dołączyć do mojej listy mailingowej.
3. O! Właśnie wszyscy zobaczyli mój e-mail. Tylko czekać, aż ktoś dołączy mnie do swojej listy mailingowej. Ten Jarczyński to się chyba nie zna na etykietce.

**POLECAM:** *Wysyłając e-mail do kilku osób z kierownictwa firmy klienta oraz do swoich pracowników, warto w belce wpisać adresy odbiorców wedle zasad precedencji, tj. kierownik, starszy specjalista, młodszy specjalista. Jest to przez wielu niezauważane, niemniej na każdym kroku (kliknięciu) powinniśmy okazywać szacunek osobom, z którymi pracujemy.*

### **Co jeszcze może zdenerwować odbiorcę?**

Jeżeli za każdym razem, gdy wysyłamy wiadomość, prosimy go o potwierdzenie odczytania.

Oczywiście są sytuacje, w których z powiadomienia odczytania naszego e-listu powinniśmy jak najbardziej skorzystać, np. przysyłając ważne dokumenty. Niemniej unikajmy tego w codziennej wymianie poczty.

### **Czego jeszcze nie powinniśmy robić?**

Jeżeli uznamy, iż nasza wiadomość jest niezwykle ważna, możemy ją oznaczyć odpowiednim priorytetem (np. wykrzyknik). Będzie to informacja dla odbiorcy, że wiadomość powinna zostać jak najszybciej przeczytana. Błędem jednak będzie oznaczanie każdej naszej korespondencji wspomnianą sygnaturą. O ile pierwsze kilka razy nasz klient zaalarmowany znakiem pilności przeczyta mało wartościową informację, o tyle można przypuszczać, iż w naprawdę ważnym momencie pominię ją, uznając, że jest to kolejne nadużycie wykrzyknika lub innego znaku. A znając prawo Murphy'ego, z pewnością tak się stanie.

## **Odpowiadamy na e-mail**

### **Jak prędko powinniśmy odpowiadać na wiadomości?**

Im szybciej, tym lepiej, niemniej warto szeregować codziennie wiadomości w hierarchii od najważniejszych, pilnych, oznaczonych sygnaturami ważności, do tych, na które możemy odpowiedzieć w późniejszym terminie. Jeżeli nasza odpowiedź wymaga dłuższego zastanowienia się lub zebrania dodatkowych materiałów, możemy uprzedzić o tym fakcie naszego odbiorcę. Informujemy tym samym, iż jest dla nas ważny i interesujemy się danym tematem. Są również pośród nas osoby, które otrzymują bardzo dużo wiadomości, zresztą ta liczba będzie coraz bardziej rosła, ważne, żeby wtedy ustalić sobie system odpowiadania na e-maile. Ja z racji tego, że dużo podróżuję, wydłużam maksymalnie czas odpowiedzi na e-pocztę do siedmiu dni. Choć mam dostęp do przenośnego internetu, to jednak nie zawsze mogę z niego skorzystać. Jeżeli zdarzy się nam przekroczyć termin odpowiadania, przepróśmy osoby, z którymi

korespondujemy, podając powód naszego opóźnienia (o ile jest to możliwe). Jeżeli jednak ktoś nie odpowiada dłuższy czas na naszą korespondencję, skontaktujmy się z nim telefonicznie. Czasem zdarza się, że e-mail gdzieś się zapodzieje.

### **Czy powinno się konwersować z ogonkiem?**

Ogonek to wiadomość, która w miarę rozwoju konwersacji urasta do niebotycznych rozmiarów. Aby powrócić do głównego wątku, należy dość długo kręcić kółeczkiem na myszce. A do tego jeżeli nie kasujemy naszych stopek, korespondencję można liczyć nie w megabajtach, lecz w kilobajtach. Starajmy się zachować jedynie ostatnią wypowiedź, na którą odpowiadamy, pozostałe kasujemy. Jest to szczególnie uciążliwe, gdy korespondujemy z kilkoma osobami naraz lub prowadzimy rozmowę w firmowym intranecie.

### **Czy powinno się wysyłać świąteczne e-kartki?**

Najważniejszy jest gest. Jeżeli z jakichś powodów nie mogliśmy się skontaktować np. z naszym klientem, elegancka e-kartka będzie jak najbardziej na miejscu. Unikajmy jednak załączania plików z nieznanych źródeł, a także udostępniania adresu klienta innym odbiorcom naszych życzeń, jeżeli zapagniemy zrobić wysyłkę zbiorczą. Lepiej zostać trochę dłużej w pracy i wysłać do każdego klienta oddzielnie. No, chyba że mamy ich kilka tysięcy.

### **Re: Re: Re: Re:**

Dla wielu internautów literki „Re:” w tytule wiadomości, na którą odbiorca już odpowiedział, są na tyle irytujące, iż na kolejny e-mail, nawet w tym samym temacie, odpowiadają, tworząc całkiem nową korespondencję. W zasadzie można się zgodzić, że przy którymś z kolei wymienieniu się korespondencją pojawiające się w coraz większej liczbie „Re: Re:” nie dodają zbytniego uroku e-poczcie.

### **Otrzymałem załącznik i nie mogę go otworzyć**

Zdarzają się takie sytuacje, gdyż pomiędzy użytkownikami poczty mogą występować różnice w oprogramowaniu, polityce aktualizacji itp. Nie należy się w żadnym wypadku denerwować, tylko skontaktować jak najszybciej z nadawcą informacji i poprosić go o wysłanie pliku w innym formacie, zamieszczenie na FTP lub o dostarczenie pocztą kurierską. Jeżeli jest to plik tekstowy, można poprosić o wklejenie do treści wiadomości, czego zwykle się nie robi, jednak w sytuacjach wyjątkowych trzeba postępować kreatywnie.

### **Odpowiedź poza biurem**

Cenna funkcja poczty elektronicznej, niemniej odpowiedzialnie stosowana. Kulturalny menedżer wie, że przed wpisaniem takiego komunikatu wcześniej kontaktuje się z klientami, z którymi bezpośrednio pracuje, i informuje, iż na czas jego nieobecności za korespondencję oraz wszelkie inne kwestie odpowiada zastępca. Postawienie klienta w sytuacji, gdy niezapowiedzianie otrzymuje „odpowiedź poza biurem”, nawet jeżeli e-mail zawiera wszystkie przydatne informacje, jest wielce nieeleganckie. Oczywiście wyłączając sytuacje losowe.

### **Nie bądźmy przesadnie oszczędni w słowach**

Niektórzy zadają via e-mail pytanie, na które dość długo nie otrzymują odpowiedzi. Następnie po dłuższym czasie, kiedy już zapomną kontekstu swojej korespondencji, otrzymują odpowiedź: „W sumie chyba tak” lub „Nie”. Odpowiadając po dłuższym czasie na pytanie, nawet krótkie, przywołajmy, zacytujmy, o co naszemu nadawcy chodziło.

## **WEB 2.0**

Myślę, że opisanie w jednym krótkim zdaniu, czym jest WEB 2.0, byłoby niewystarczające i szkodliwe dla tego społecznego fenomenu. Użyłem słowa „społeczeństwo”, a zatem można przypuszczać, iż WEB 2.0

**Potencjalne gafy:**

- e-mail bez tytułu;
- e-mail z zawirusowanym plikiem;
- e-mail bez odpowiednich form grzecznościowych;
- e-mail z załącznikiem, ale bez informacji o załączniku;
- e-mail o wysokim prioryecie, który dotyczy błahostki;
- e-mail z ofertą handlową wysłany do kogoś, kto nie wyraził na to zgody;
- e-mail wysłany na pstrokatym tle i z dużą ilością nieadekwatnej do treści grafiki;
- e-mail zawierający upublicznione dane klientów, którzy mogliby sobie tego nie życzyć;
- e-mail z informacją o możliwości otrzymania darmowego telefonu, jeżeli się go dalej prześle;

**a także:**

- e-mail wysłany z konta firmowego w prywatnej sprawie;
- e-mail o wysokim stopniu pikanterii wysłany nowemu klientowi;
- e-mail, w którym się plotkuje, kolportuje nieoficjalne informacje na temat firmy;
- ..... Polecam wpisanie tego, co uznają Państwo za ważne, i proszę o przekazywanie dalej.

ma związek z ludźmi, czyli menedżerami, konsumentami, producentami, liderami opinii. Tak — tyle że w świecie wirtualnym, w internecie — w wielu serwisach społecznościowych, grupach dyskusyjnych, blogach i forach tematycznych. Wspominam o tym w książce o dobrych manierach w pracy, gdyż coraz częściej dyskusje na temat produktów, usług, firm czy kampanii mają miejsce w globalnej sieci. O tym właśnie się rozmawia w WEB 2.0. Niestety poziom tej rozmowy raz bywa wysoki i merytoryczny, a raz daleki od zasad, o których Dama i Dżentelmen na co dzień pamiętają. Kulturalne uczestnictwo w WEB 2.0 daje nieograniczone możliwości promowania swoich usług, produktów, a także umożliwia poznawanie coraz większej liczby potencjalnych klientów. Co więcej, dziś wielu head hunterów przeszukuje internet w poszukiwaniu naszych wypowiedzi, które mogłyby potwierdzić to, co

piszemy w CV. Nie bez znaczenia będzie również ton naszych komentarzy i styl, w jakim poruszamy się po WEB 2.0.

Zapraszam zatem na krótki przewodnik po kulturalnym poruszaniu się w internetowej społeczności.

### **Krok 1. Wybieramy społeczność albo ona nas**

Wybieramy serwis społecznościowy, który nas interesuje — tym razem będzie to społeczność zgromadzona wokół szeroko rozumianej kariery zawodowej. Kryteria naszej decyzji mogą być różne: poczynając od ilości użytkowników, przez intensywność prowadzenia roznów, a na zawartości merytorycznej prezentowanej w konkretnych grupach dyskusyjnych kończąc. Może być i tak, że ktoś z naszych znajomych zaprosił nas do serwisu, za co oczywiście serdecznie dziękujemy i dołączamy.

### **Krok 2. Zapoznajemy się z netykieta**

W zasadzie to powinna być jedna z pierwszych czynności, którą wykonujemy, wchodząc po raz pierwszy do jakiegokolwiek internetowej społeczności. Czasem zasady zachowania spisane są pod nazwą „Ogólne warunki uczestnictwa”, „Zasady korzystania z serwisu” czy właśnie „Netykieta”. Wprawdzie przyjęte są ogólne zasady co do sieciowego *savoir-vivre*’u, o których zaraz wspomnę, niemniej każda społeczność lub grupa tematyczna mogą mieć swoje dodatkowe wymagania względem użytkowników. Jeżeli mamy wątpliwości, kontaktujemy się z administratorem lub moderatorem. Wspomniane osoby będą mogły pomóc lub przywołać do porządku — jeżeli postąpiliśmy wbrew regulaminowi, a nawet pozbawić członkostwa w grupie tematycznej lub danej społeczności. Jak mawia mój przyjaciel: „Boskie prawo admina”.

### **Krok 3. Tworzymy swój profil**

Będąc już w serwisie społecznościowym, raczej ujawniamy swoją tożsamość (nie zawsze musimy). A zatem uzupełniamy profil zawodowy i dodajemy swoje zdjęcie. Kolejny ważny krok, czyli jak chcemy, by nas

postrzegano? Postępujemy zupełnie jak w świecie realnym, gdzie do różnych sytuacji dobieramy ubiór, aby np. wzbudzać szacunek. Zatem w serwisie o profilu zawodowym załączamy takie fotografie, które wzmacniają nasz wizerunek. Wprawdzie nie musi to być korporacyjna fotografia, gdzie siedzimy przy biurku podparci pięścią pod podbródkiem. Istnieje duża dowolność w prezentowaniu naszych zdjęć, jednak z ograniczeniem w kierunku dobrego smaku, ale Damie i Dżentelmenowi nie trzeba o tym przypominać. Szanujemy przy tym osoby, które mimo wszystko chcą zachować swoją anonimowość.

#### **Krok 4. Wybieramy jedną lub więcej grup dyskusyjnych**

Z reguły w serwisach społecznościowych jest wiele grup dyskusyjnych, często nawet podejmujących bardzo abstrakcyjne tematy, ale na tym właśnie polega siła WEB 2.0. Załóżmy, że nasz nowo zalogowany użytkownik jest brokerem ubezpieczeniowym i chciałby pozyskać nowych klientów, a przy okazji zrobić trochę pozytywnego szumu wokół siebie i swojej firmy. Szuka zatem grupy o tematyce ubezpieczeniowej. O ile grupa nie wymaga weryfikacji potencjalnego członka (zdarzają się takie ekskluzywne społeczności), nasz broker zapisuje się do najbardziej interesującej go grupy o tematyce ubezpieczeniowej.

#### **Co internauta powinien zrobić na początku?**

**Może się przywitać z pozostałymi uczestnikami** (w miejscu do tego wyznaczonym).

Część grup posiada oddzielne miejsca (wątki tematyczne), w których uczestnicy danej społeczności się witają. Nawet jeśli takiego wątku nie ma, a my chcemy za jakiś czas aktywnie uczestniczyć w dyskusjach, możemy mimo wszystko się przywitać. Nikt nas na pewno nie zgani, a wrażenie budujemy od pierwszego wejścia.

**Powinien obserwować forum**, czyli tematykę nań podejmowaną, osoby najczęściej zabierające głos, styl, w jakim prowadzona jest dyskusja, formę zwracania się względem siebie (np. nie per „Panie”, a per „Ty”). Celowo w akapicie wyżej wskazałem, iż dopiero „za jakiś czas” będziemy zabierali głos. Obserwacja forum zabiera trochę czasu. Jednej



osobie zajmie to kilka godzin, gdyż szybko prześledzi wszystkie tematy poruszane w danej grupie, innej z kolei kilka dni.

**Jeżeli chce o coś zapytać**, powinien najpierw zobaczyć, czy dany temat już nie był wcześniej poruszany, np. rok temu. Wiele serwisów czy grup ma wyszukiwarki działające na zasadzie słowa klucza, a także jasno opisane bloki tematyczne, np. FAQ (ang. *Frequently Asked Questions* — najczęściej zadawane pytania), gdzie można znaleźć interesujący nas temat. Jest to jeden z nągminnie popełnianych błędów przez nowicjuszy — zadanie pytania, na które już udzielono odpowiedzi. Tym większa irytacja moderatorów lub innych uczestników, gdy rozmowa na dany temat została zakończona dzień wcześniej. Unikajmy tego jak ognia!

## **Krok 5. Jak się kulturalnie udzielać i promować swoje usługi?**

Nasz broker ma już swój profil, zapisał się do grup, w których chciałby się udzielać. Ponadto zobaczył, jak rozmawiają ze sobą internauci, czyli jak zadawane są pytania, do kogo można się zwrócić o pomoc i jak moderatorzy reagują na łamanie netykiety. Przechodzi zatem do kolejnego etapu realizowania swojego planu, czyli promowania usług. Myśli, że najprościej będzie umieścić w nowym wątku, który sam stworzy, informację, iż zaprasza zainteresowanych do korzystania z usług, poda przy tym adres swojej strony internetowej... IMHO w żadnym wypadku! Od razu broker zostałby odsądzony od czci i wiary, zbesztany, upomniany. Jak na pierwszy „merytoryczny” wpis naszego bohatera można uznać to za dużą gafę.

Oczywiście jest pośrednie wyjście z takiej sytuacji — wpisanie swojego „ogłoszenia” w wątku do tego przeznaczonym, np. „ogłoszenia” lub „tu wklejamy propozycje”. Jednak jako PR-owiec odradzam takie postępowanie. Zdecydowanie lepiej merytorycznie, w miarę regularnie i taktownie wypowiadać się na internetowym forum, niż od razu promować swoje usługi. Jest to działanie dłuższe, bo PR jest działaniem długofalowym, ale efektywniejsze i na pewno bardziej eleganckie, subtelniejsze.

Dyskutując z innymi, broker nie zawaha się cytować swoich rozmówców. Jeżeli chciałby nawiązać do konkretnej części wypowiedzi lub kilku wątków pojawiających się w długim tekście, może je porozdzielać (tekst jest wtedy bardziej przejrzysty). Do dzielenia tekstu używa „<ciach>” lub „[...]”. Zaobserwujmy to na przykładzie poniżej.

**Wypowiedź jednej z użytkowników forum o tematyce ubezpieczeniowej:**

*Poziom obsługi klientów przez agentów ubezpieczeniowych nie do końca mi odpowiada, nie zawsze są wystarczająco kulturalni. Myślę, iż każdy ma swoje doświadczenia na tym polu, niemniej moje są wyjątkowo smutne. Kiedyś spotkałam co prawda bardzo miłą panią z firmy ubezpieczeniowej, ale niestety po kilku miesiącach zmieniła pracę. W sumie to była bardzo ciekawa osoba. Raz nawet umówiliśmy się w restauracji i okazało się, iż mamy wspólnych znajomych, z którymi regularnie jeżdżę na narty.*

**Broker chciałby odnieść się tylko do pierwszego zdania:**

*Poziom obsługi klientów przez agentów ubezpieczeniowych nie do końca mi odpowiada, nie zawsze są wystarczająco kulturalni. <ciach>*

**Broker:** Również spotkałem się z niemiłą obsługą, jednak nie powinniśmy generalizować. Każda branża ma osoby, z których warto brać przykład, i te, o których powinniśmy jak najszybciej zapomnieć.

Niektóre serwisy mają automatyczną funkcję cytowania — zaznaczamy wtedy treść, do której chcemy się odnieść, a tekst pojawiający się w kolejnym wątku jest automatycznie wyświetlany w innym kolorze albo litery znacząco różniący się kształtem od treści podstawowej.

## O czym jeszcze powinniśmy pamiętać?

**Nie używajmy zbyt wielu emotikoniek.** Pomagają nam wprawdzie dodać więcej emocji do treści, niemniej jeżeli nasza wypowiedź składa się wyłącznie z tzw. buziek, moderatorzy mogą po kolejnym podobnym naszym wpisie nerwowo zareagować.

**Jeżeli nie musimy, nie krzyczymy.** W internecie krzyczenie to pisanie WERSALIKAMI (prawda, że od razu chce się zakryć uszy?). Ponoć dla osób, które mają problem ze wzrokiem, wersaliki są dużym ułatwieniem. Jednak lepiej się tym osobom przysłużyć, jeśli będziemy pisali zrozumiale i bez błędów.

**Zawieszamy czasowo swój udział w debatach.** Jeżeli jesteśmy zapisani na listę dyskusyjną, która funkcjonuje na zasadzie wymiany opinii via e-mail, pamiętajmy, by za każdym razem, gdy wyjeżdżamy na urlop czy oddalamy się na dłuższy czas od internetu, wyłączyć opcję otrzymywania wiadomości z grupy od pozostałych użytkowników. Innymi słowy, zawieszamy na chwilę działalność. Dlaczego? Odpowiedzialni Dama i Dżentelmen ustawiają przed wyjazdem automatyczną odpowiedź z informacją o niedostępności, kontakcie do zastępcy, ewentualnie terminie powrotu. Pozostawienie aktywnego konta na jakiegokolwiek grupie dyskusyjnej spowoduje, iż za każdym razem, kiedy wywiąże się dyskusja, wszyscy jej uczestnicy oprócz merytorycznej wymiany zdań będą otrzymywali nasz niezwykle inteligentny „komentarz”: *Nie ma mnie w biurze do połowy czerwca, jestem na urlopie, w pilnych sprawach proszę o kontakt z Panią Mariolą Grzeczną.* Gafa jak się patrzy.

**Poza tematem.** Kiedy w trakcie rozmowy o trzecim filarze (cały czas mówimy o grupie ubezpieczeniowej) przyjdzie nam potrzeba wypowiedzenia się na inny temat, możemy to oczywiście zrobić. Niemniej zawsze warto o tym wspomnieć, niejako sugerując, że się wie, iż nie mówi się na temat, ale chwila tego wymaga. Pomaga w tym akronim OT (ang. *Off Topic*), czyli „poza tematem”.

**Potencjalne gafy:**

- zbyt pochopne wypowiadanie się na forum;
- obrażanie się na moderatora i administratora;
- zdjęcie w profilu pozbawione dobrego smaku;
- zadawanie pytania, na które już ktoś odpowiedział;
- niestosowanie się do zasad netykiety danej społeczności;
- zbyt nachalne promowanie siebie, swoich usług i produktów;
- niekulturalny ton wypowiedzi względem innych użytkowników serwisu, bloga, forum;

**a także:**

- nadużywanie emotikonów;
- KRZYCZENIE w nieodpowiednim momencie, nadużywanie wersalików;
- aktywne konto na forum dyskusyjnym podczas dłuższego wyjazdu (irytująca automatyczna odpowiedź);
- ..... Polecam wpisanie tego, co uznają Państwo za ważne, i proszę o przekazywanie dalej.

**Kwestie do zastanowienia**

- Jakich zwrotów grzecznościowych najczęściej używam w korespondencji oficjalnej?
- Jak często zdarza mi się długo odpisywać na e-maile i co mogę zrobić, żeby ten czas skrócić?
- Czy nowy pracownik otrzymuje w mojej firmie/urzędzie wytyczne, jak obsługiwać pocztę?
- Czy informuję odbiorców o moim załączniku?
- Czy zawsze przed włączeniem się do dyskusji sprawdzam, jakie były wcześniejsze wypowiedzi?
- Jak często aktualizuję swój profil?
- Jak szybko odpowiadam na zaproszenia i korespondencję w grupach dyskusyjnych?

Rozmowa telefoniczna może być często pierwszą formą kontaktu z potencjalnym klientem. Może być również tą jedyną, od której będzie wiele zależało. Warto zatem poświęcić trochę czasu na wypracowanie standardów odbierania telefonów i sposobu, w jaki powinniśmy łączyć się z naszymi rozmówcami. Na podstawie naszego przygotowania, płynności wypowiedzi, taktu i dobrych manier zdecydują oni, czy będą dalej z nami prowadzić konwersację, utrzymywać kontakt lub polecać innym.

Jednym z moich wielu zawodowych doświadczeń, jakie miałem przyjemność zdobywać na przestrzeni lat, była pasjonująca przygoda z badaniami rynku. A dokładniej z badaniami realizowanymi metodą telefoniczną. W przeciągu 4 lat obserwowałem, jak menedżerowie, zarówno polscy, jak i ekspaci, reagują na różne formy powitania, tytułowania oraz samego prowadzenia rozmowy. Słuchając profesjonalnie przeprowadzanych wywiadów, których efektem była zgoda na kolejny kontakt telefoniczny lub spotkanie, miałem możliwość wypracowania skutecznych metod efektywnego prowadzenia rozmowy telefonicznej przy jednoczesnym zachowaniu kultury osobistej.

## Telefon stacjonarny

### Zanim wybierzemy numer telefonu, czyli jak przygotować się do rozmowy

Przed wykonaniem rozmowy telefonicznej, zwłaszcza gdy będziemy rozmawiali z kimś po raz pierwszy, bezwzględnie musimy się do rozmowy przygotować. Prowadzenie konwersacji z biegu jest oczywiście uzasadnione w nagłych przypadkach, niemniej chodzi nam przecież o sprawienie dobrego wrażenia. Pamiętajmy przy tym, iż nie ma rozmów mniej ważnych — każda z punktu widzenia naszego wizerunku oraz wizerunku instytucji lub firmy, którą reprezentujemy, jest niezwykle istotna. Nie do przyjęcia jest lekceważący ton głosu. Na ten chwyt negocjacyjny Dama i Dżentelmen biznesu z reguły sobie nie pozwalają. Rozmówca powinien mieć świadomość, że jest dla nas kimś wyjątkowym.

#### **Przed rozmową telefoniczną powinniśmy:**

1. **Ustalić, z kim będziemy się kontaktowali.** Odbierając codziennie dużą ilość telefonów, odnoszę wrażenie, iż nie jest to tak oczywiste, jak się wydaje. Kiedyś zadzwonił do mnie sprzedawca oferujący usługę, którą sam oferowałem. Nie byłoby w tym nic dziwnego, gdyby ów Dżentelmen nie starał się przekonać mnie, że moi eksperci, którzy są dużej klasy specjalistami, wyjątkowo potrzebują jego produktu stworzonego z myślą o początkujących. W dalszej części rozmowy okazało się, iż dzwoniący całkowicie nie zdawał sobie sprawy z profilu firmy, do której dzwonił.
2. **Dowiedzieć się, jaką funkcję pełni nasz rozmówca lub jakie zajmuje stanowisko.** Pomaga nam to wstępnie określić, czy dana osoba jest wystarczająco kompetentna do podjęcia merytorycznej rozmowy na interesujący nas temat. Tym samym oszczędzamy czas nie tylko swój, ale i osób, z którymi rozmawiamy. Ponadto wcześniejsze poznanie stanowiska naszego rozmówcy pomaga już w trakcie rozmowy wybrać odpowiednią formę tytułowania. Jest to również przydatne w sytuacji, gdy osoba, z którą chcemy

rozmawiać, zajmuje wysokie stanowisko. Tym samym możemy oczekiwać, że wpierv zostaniemy połączeni z sekretariatem lub osobą pełniącą funkcję asystenta.

3. **Dokładnie określić jej temat.** Osoby chaotyczne, mające tysiące myśli naraz, z pewnością są kreatywnymi jednostkami, niemniej trudno się z nimi rozmawia przez telefon. Ratunkiem w takiej sytuacji jest sporządzenie planu rozmowy. Nie chodzi o to, by pisać dokładnie całą treść konwersacji, gdyż jest to praktycznie niemożliwe. Warto jednak wypunktować najważniejsze wątki, które chcemy omówić. Dzięki temu w sytuacji, gdy zbyt odejdziemy od tematu przewodniego, szybko możemy wrócić do meritum. Jednocześnie zawsze trzymajmy w pobliżu długopis i kartkę, dzięki którym możemy zanotować uwagi naszego rozmówcy. Szukanie w trakcie rozmowy kartek, zatemperowanych ołówków oraz niewyschniętych mazaków z reguły jest głośnie i trwa dłużej, niż powinno, a wedle prawa Murphy'ego na pewno nic nie znajdziemy. Przygotowując się, wskazujemy naszemu rozmówcy, iż szanujemy jego cenny czas.
4. **Zadbać o odpowiednie warunki do jej przeprowadzenia.** Jeżeli w pomieszczeniu, z którego będziemy prowadzili rozmowę, panuje zbyt duży hałas, poczekajmy do momentu, w którym spokojnie będzie można zadzwonić. Telefony mają to do siebie, iż potrafią absorbować o wiele więcej dźwięku, niż nam się wydaje. Rozmowa wtedy jest mało komfortowa dla drugiej osoby, a my możemy mieć problem ze skupieniem się. Czasem sami możemy wpłynąć na wyeliminowanie źródła hałasu poprzez wyłączenie radia, telewizora lub poproszenie współpracowników o chwilę ciszy na moment naszej rozmowy. Możemy znaleźć się również w sytuacji, w której naszym miejscem pracy będzie duże pomieszczenie, tzw. open space. Wtedy starajmy się ograniczyć dźwięki, na które mamy największy wpływ, czyli wydawane przez nas samych, np. odgłosy spożywania posiłku, żucia gumy, zadyszki, przesadnego rozbawienia, nieopanowanej irytacji. To wszystko słyhać!

**POLECAM:** *Zdarza się, że odczuwamy lekkie zdenerwowanie przed rozmową telefoniczną, szczególnie jeżeli rozmowa będzie się odbywała po raz pierwszy lub gdy bardzo nam zależy na jej rezultacie. Zawsze w takich sytuacjach przeprowadzajmy rozmowę próbną. Sami ze sobą. Mówmy wtedy głośno, sprawdzając jednocześnie, czy forma, której będziemy używali, nie jest zbyt przesadzona, czy zdanie początkowe nie jest zbyt długie i czy na początku sami się nie zaplączemy w labiryncie uprzejmości. Ważnym elementem dobrych manier jest to, aby osoba obcująca z nami nie odczuła, że takie właśnie zachowanie jest dla nas nienaturalne, gdyż faktycznie nie jest. Jesteśmy tylko trochę zdenerwowani. Każdemu się zdarza.*

### **Etykieta telefoniczna z perspektywy dzwoniącego, telefonujemy do dyrektora**

Wybieramy numer telefonu, jednak nikt nie odbiera. Według zasad dobrego wychowania nie powinniśmy przekraczać 6 sygnałów, kiedy oczekujemy na połączenie. Wskazana ilość jest wystarczająca, by ktoś, kto może podejść do telefonu, zrobił to. Jeżeli jednak nie może, nie starajmy się, by przyczepiono nam łatkę natrętów. Najwidoczniej po prostu nie może. W przypadku nieudanej próby połączenia spróbujmy za 20 minut. Usprawiedliwieniem naszej intensywnej próby skontaktowania się są sytuacje wyjątkowe, niemniej pamiętajmy, by nie tłumaczyć każdej sytuacji jako najważniejszej na świecie.

**Udało się nawiązać połączenie, słyszymy upragnione „Słucham?”.** Zawsze powinniśmy się przywitać i dać sekundę na odpowiedź naszemu rozmówcy. Czasem jednak zdarza mi się, iż osoba, którą przywitałem formułą „Dzień dobry”, w ogóle tego nie zauważa bądź nie chce zauważyć. Trudno. Nie zrażajmy się. Również ponowne powtórzenie powitania nie ma sensu, a wręcz jest niekulturalne. Ktoś mógłby powiedzieć, że można odpłacić pięknym za nadobne — można, ale nie jest to zachowanie godne ludzi kulturalnych. Kolejnym krokiem będzie zatem przedstawienie się i wyjawienie celu naszej rozmowy, np.: „Dzień dobry (odczekujemy chwilę w nadziei, iż usłyszymy również »dzień



dobry«), nazywam się Adam Jarczyński, dzwonię z firmy »X«. Czy mogę prosić o połączenie z dyrektorem Krzysztofem Gafą?”. Słyszymy, że jesteśmy przełączani. Możemy to wywnioskować na podstawie krótkiego komentarza „Łączę” lub „Chwilka”.

**Dyrektor Gafa odbiera telefon i się nie przedstawia.** Powtarzamy wtedy nasze powitanie: „Dzień dobry (znowu dajemy chwilę na reakcję), nazywam się Adam Jarczyński, dzwonię z firmy »X«. Czy mógłbym prosić o połączenie z panem dyrektorem Krzysztofem Gafą?”. „Przy telefonie” — słyszymy odpowiedź.

**„Bardzo mi miło. Czy może mi pan poświęcić 3 minuty?”** Nasz rozmówca może nie być przygotowany na tak długą rozmowę, gdyż sam np. oczekuje na ważny telefon lub zaraz będzie musiał opuścić swoje biuro. Zaproponujemy zatem kontakt w innym terminie. Poruszając kwestię czasu, po raz kolejny okazujemy szacunek drugiej osobie. Pamiętajmy jednak, że w przypadku gdy rozmówca zgodzi się na 3 minuty, nie starajmy się przeciągać ich w nieskończoność.

**„Panie dyrektorze, pragnąłbym zaprosić pana...”**. Jest to właściwa forma tytułowania, jednak sam często bywam tytułowany podczas pierwszego kontaktu bardzo nieformalnie, tj. „panie Adamie” lub nawet „panie Jarczyński”. Akurat nie jestem przewrażliwiony na tym punkcie, niemniej znam osoby, które niczym byk na czerwoną płachtę reagują na zbyt familiarne zwracanie się do nich przy pierwszym kontakcie. Na takie zachowanie w sytuacjach zawodowych może pozwolić sobie wyłącznie osoba wyższą rangą lub klient. Jednocześnie istotnym elementem przejścia do meritum jest opowiedzenie na początku rozmowy, o czym chcemy z panem dyrektorem rozmawiać. Czasem dopiero pod koniec połączenia dowiaduję się, w jakim celu ktoś do mnie zadzwonił. Nie jest to zbyt profesjonalne. Jednak niegrzecznie byłoby zwracać na to uwagę podczas rozmowy.

**„Pozwolę sobie zatem podsumować naszą rozmowę, proszę mnie poprawić, jeżeli się mylę”**. Zbliżając się do końca konwersacji, starajmy się podsumować jej najważniejsze elementy. Pomaga to szczególnie w sytuacji, gdy pojawiło się wiele ważnych szczegółów. Już nieraz

podsumowanie uratowało mnie przed błędnym zrozumieniem intencji rozmówcy. Nie ma reguły, kto powinien podsumować rozmowę, może tego dokonać również nasz rozmówca.

**Rozmowę kończy osoba, która ją zainicjowała.** Można przy okazji wspomnieć, iż jesteśmy wdzięczni za poświęcony nam czas lub że miło się nam rozmawiało. Jest to kolejna cegiełka budująca nasz pozytywny wizerunek w oczach rozmówców. Na zakończenie rozmowy, mając w planach kolejną, mówimy „Do usłyszenia”. Jeżeli następstwem naszego kontaktu telefonicznego będzie spotkanie, wystarczy „Do zobaczenia” lub „Do widzenia”.

**POLECAM:** *Uśmiechajmy się, rozmawiając przez telefon. Możemy nawet wstać — rozmówca będzie nas lepiej słyszał. W większości przypadków ciepły, spokojny głos powoduje, iż miło nam się rozmawia z drugą osobą. Oczywiście są sytuacje, w których nie powinno się przejawiać oznak radości czy nawet pogody ducha, niemniej warto pamiętać o uśmiechu. Polecam ćwiczenie przed lustrem. Proszę powiedzieć kilka zdań bez uśmiechu i powtórzyć je, uśmiechając się. Prawda, że jest różnica?*

## **Etykieta telefoniczna z perspektywy osoby odbierającej telefon**

Nie dajmy długo czekać osobie, która do nas dzwoni. Etykieta biznesowa zakłada, iż podnosimy telefon jak najszybciej. Przypomnijmy sobie sytuacje, w których bardzo zależało nam, by ktoś w końcu odebrał „ten” telefon. Będąc osobami kulturalnymi, nie chcemy wprawiać innych w zły nastrój. Jest to bardzo nietaktowne. Oczywiście może się zdarzyć, że nie możemy w danym momencie rozmawiać, ale jeżeli istnieje tylko cień szansy, żeby podejść do telefonu i go odebrać, poinformować rozmówcę, iż nie możemy rozmawiać, ale jak zostawi swój numer, my wtedy odzwonimy, to zdecydowanie trzeba z niej skorzystać. Poza tym dzwoniący telefon może również przeszkadzać osobom będącym w pobliżu. O tym też należy pamiętać.

**Zawsze witamy dzwoniącego identyczną formułą.** Jest to nie tylko ułatwienie dla nas, osób z nami współpracujących, ale też istotny element *Corporate Identity*. Budujemy wizerunek naszej instytucji, firmy

już od pierwszych słów. Nasze komunikaty są spójne — nie trzeba wymyślać na poczekaniu nie wiadomo jakich sekwencji słownych. Często jestem pytany właśnie o to, jaką formułę powitania wybrać. Nie ma co prawda złotej zasady, chociaż warto podkreślić, żeby nie było zbyt długie i niezrozumiałe. Niektóre firmy już na samym początku chcą budować bardziej familiarną więź z rozmówcą i osoba odbierająca połączenie przedstawia się tylko z imienia. Wiem jednak, iż wielu to irytuje. Poza tym Adamów może być zdecydowanie więcej niż dwóch w jednym dziale. Nie mówiąc o całej firmie. Jednocześnie nie każdemu może się podobać formuła zaczerpnięta żywo z krajów anglosaskich, tj. „Adam Jarczyński, w czym mogę pomóc?”. Ja ustaliłem u siebie w pracy następującą wersję: „Polska Akademia Protokołu i Etykiety, Adam Jarczyński. Słucham”. Trzeba się zastanowić, jaka wersja najbardziej będzie pasowała do całościowego wizerunku konkretnego podmiotu. Może imię i nazwisko oraz dział? Ponadto pamiętajmy, iż nie jesteśmy maszynami. Formuła powitalna powinna być wygłoszona w sposób naturalny, chociaż zdaję sobie sprawę, że odbierając telefon po raz setny, możemy popaść w rutynę. Pamiętajmy jednak o tym.

**Jesteśmy zawsze przygotowani, by pomóc naszemu rozmówcy.** Niezależnie od zajmowanego stanowiska i przypisanych do niego kompetencji możemy odbierać połączenia, których adresatami będą inne osoby. Pamiętajmy, że każde nasze wypowiedziane słowo będzie wpływało na całościowe postrzeganie instytucji. Zatem jeżeli ktoś omyłkowo połączył rozmówcę z naszym działem, poinformujmy o tym dzwoniącego, przy czym zaoferujmy pomoc w znalezieniu właściwego kontaktu. Na przykład: „Połączyła się pani z działem zasobów ludzkich, a osoba, której pani szuka, pracuje w departamencie sprzedaży. Proszę chwilę poczekać, dowiem się, jaki jest numer do niej bezpośrednio na biurko”. Jest to zdecydowanie lepsze postępowanie niż: „Oj, nie wiem, trudno mi powiedzieć, niech pani dalej próbuje”, które notabene często się zdarza.

**Jeżeli pracujemy w sekretariacie,** powinniśmy posiadać przynajmniej podstawową wiedzę na temat naszej firmy (im więcej, tym lepiej). Ponadto warto zawsze mieć pod ręką listę z imionami i nazwiskami naszych koleżanek i kolegów z pracy. Często spotykałem się z sytuacją,

w której osoby dzwoniące do firmy, gdzie pracowałem, przekreślały nazwiska swoich adresatów. Lista bardzo wtedy pomagała. Jednocześnie jeżeli będziemy łączyli rozmowy, korzystając z dobrodziejstwa tzw. centralki, poinformujemy o tym rozmówcę: „Proszę chwilę poczekać, łączę z panem dyrektorem Krzysztofem Gafą”. Zawsze jednak przed połączeniem podajmy numer wewnętrzny — gdyż połączenie może zostać przypadkowo zerwane i pozostawiamy wtedy wrażenie, iż mało pomogliśmy. Zdarza się, że linia, na którą chcemy się przełączyć, jest po prostu zajęta. Poinformujemy naszego rozmówcę o tym i dodajmy, iż dalej będziemy próbowali go łączyć. Jeżeli sytuacja się nie zmienia, spytajmy, czy dzwoniący zechce poświęcić swój czas i poczeka jeszcze chwilę, czy może jednak zdecyduje się zostawić nam swój numer, imię i nazwisko, a wtedy osoba, z którą nie można się teraz skontaktować, sama zadzwoni. Możliwości jest wiele.

**Emocje są częścią naszego życia, również zawodowego.** Jednak pomimo nie milej rozmowy z przełożonym czy mało zadawalających wyników sprzedażowych, odbierając połączenie telefoniczne, zostawmy negatywne myśli głęboko, w ostatniej, najniższej szufladzie biurka. Nie jest to łatwe, przyznaję. Niemniej klient lub potencjalny klient albo osoba mogąca nas zarekomendować, gdy jest postawiona w sytuacji nie milego komentarza, naburmuszonego lub nieobecnego głosu, z pewnością nie pomyśli o nas pozytywnie. Jest to trudne, ale zdecydowanie wymagające niższych nakładów finansowych niż długoterminowe i kosztowne kampanie wizerunkowe, które ze względu na kilka nie mileych powitań lub brak empatii z naszej strony mogą się okazać zbyt kosztownym wydatkiem. Pamiętajmy o sile marketingu szeptanego i potędze plotki.

**Co w sytuacji, gdy to rozmówca jest nie mile i natarchywy?** Różne są powody zdenerwowania osoby, która do nas dzwoni. Czasem jej zachowanie jest w pełni usprawiedliwione, gdyż wina leży po naszej stronie. Czasem okoliczności są zgoła odwrotne. Za każdym razem musimy się zachowywać profesjonalnie, czyli — być opanowanym, nie dać się wciągnąć w mało konstruktywną dyskusję, starać się za wszelką cenę pomóc. Jeżeli rozmówca mówi podniesionym głosem, który uniemożliwia nam poprawne zrozumienie treści, powiedzmy o tym. Wysłuchajmy

rozmówcę, starając się jednocześnie poznać jego kłopot. Rzeczowo podsumujemy kwestie problematyczne i podajemy propozycję rozwiązania lub poprośmy o czas na zastanowienie z jednoczesną obietnicą, iż odzwonimy i poinformujemy o naszych decyzjach. Jeżeli nie jesteśmy na tyle kompetentni, by rozwiązać dany problem, postaramy się połączyć z osobą bądź przełączyć do osoby, która może naszemu rozmówcy pomóc. Ważne jednak jest, by nie przełączać w nieskończoność, gdyż wówczas osoba przerzucana z jednego działu do drugiego poczuje się jak bohater powieści Franza Kafki. A to wyjątkowo nie mile uczucie. Najlepiej podchodzić do takich małych sytuacji kryzysowych w sposób, w jaki byśmy chcieli, by inni nam pomagali — *jak chciałabym/chciałbym, by osoba, do której dzwonię z problemem, zareagowała?* Jakie powinna dać mi propozycje rozwiązania problemu? Jakiego tonu i postawy oczekuję?

**POLECAM:** Kiedy realizujemy duży projekt lub właśnie ruszyła kampania promocyjna związana z naszym produktem, starajmy się trzymać dokumenty na ich temat w pobliżu. Często kompetentna i szybka odpowiedź buduje pozytywne wrażenie, które potem skutkuje zakupem usługi lub produktu. Jeżeli będziemy długo szukali odpowiedzi na proste tematy, kontaktów do osób odpowiedzialnych za np. kontakty z mediami czy organizatorami wydarzenia, pozostawimy wrażenie osoby niekompetentnej i słabo zorganizowanej.

## **Jak się zachować, gdy...**

**Do pokoju, w którym pracuję, wchodzi szef lub klient.**

**Co zrobić, jeśli rozmawiam przez telefon?**

W przypadku gdy będzie to zwierzchnik, z pewnością zrozumie, iż rozmowa na temat służbowy jest w danym momencie najwyższym priorytetem. Nie trzeba wstawać, machać ręką, bezgłoso witać się, wykonywać jakichkolwiek gestów (czasem może to być nawet słyszalne dla rozmówcy, który może zostać postawiony w sytuacji mało komfortowej). Jesteśmy w pracy i naszym obowiązkiem, a także elementem dobrych manier jest doprowadzenie naszej rozmowy do końca.

Innym przypadkiem jest sytuacja, gdy przyszedł do nas klient. Możemy nawiązać kontakt wzrokowy i wskazać ręką, by spoczął na kanapie lub krześle przy naszym biurku. Można również poprosić osobę, z którą rozmawiamy, o możliwość przywitania klienta, obiecując jednocześnie natychmiastowy powrót do rozmowy. Zawsze potem powinniśmy podziękować, iż osoba rozmawiająca pozwoliła nam okazać szacunek drugiemu klientowi. Podchodzimy wtedy żwawo do klienta, który nas odwiedził, i witając go, prosimy o wyrozumiałość, gdyż rozmawiamy z inną osobą. Obiecujemy, że jak tylko skończymy rozmawiać, podejdziemy i zajmujemy się jego sprawą.

### **W trakcie rozmowy telefonicznej, którą prowadzę z klientem, dzwoni drugi telefon?**

Jeżeli jesteśmy sami w pokoju, przeprośmy na chwilę klienta, informując, że mamy drugi telefon i chcemy przekazać naszemu rozmówcy, iż za chwilę do niego oddzwonimy. Następnie odbieramy przychodzące połączenie, witamy się i wyjaśniamy sytuację. Prosimy o numer telefonu i oddzwaniamy. Zawsze oddzwaniamy. Po powrocie do rozmowy, którą na moment przerwaliśmy, dziękujemy rozmówcy, iż pozwolił nam odebrać drugi telefon. Z jednej strony pokazujemy klientom, że są dla nas ważni, a z drugiej dbamy o dobrą atmosferę konwersacji. Dzwoniący telefon może nam nie przeszkadzać, ale nie możemy mieć już tej pewności względem naszego rozmówcy.

Jeżeli w pokoju jest kilka osób oprócz nas, dajmy znak naszemu współpracownikowi, by podniósł słuchawkę za nas. Z pewnością będzie wiedział, iż trzeba się przedstawić, poinformować dzwoniącego, że my w danym momencie nie możemy rozmawiać, ale bylibyśmy wdzięczni za zostawienie adresu kontaktowego i natychmiast, jak zakończymy rozmowę, oddzwonimy.

### **Nie wiem, z kim rozmawiam?**

Może się zdarzyć, że osoba, która do nas dzwoni, nie przedstawiła się. My z kolei musimy mieć pewność, kim jest, gdyż leży to w naszych kompetencjach (łączymy rozmowy z innymi osobami). Zwracamy się zatem

do niej w sposób następujący: „Czy mogłaby pani/pan przypomnieć mi swoje imię i nazwisko, przepraszam, ale nie dosłyszałem na początku rozmowy”. Dopuszczalne jest również: „Czy mógłbym wiedzieć, z kim rozmawiam?”. Sytuacją ułatwiającą nam dopytanie jest chwila, w której naprawdę nie możemy się połączyć z konkretnym menedżerem. Prosimy wtedy o imię i nazwisko oraz numer telefonu, pod który oddzwonimy, anonsując naszego rozmówcę osobie w tym momencie nieosiągalnej.

Nie możemy sobie przypomnieć osoby, z którą rozmawiamy, a rozmówca wydaje się znać nas doskonale. O ile w życiu prywatnym możemy pozwolić sobie na zgadywanek, choć w zasadzie radzę tego unikać, o tyle w pracy od razu informujemy, że nie wiemy, z kim mamy przyjemność (notabene użycie określenia „Z kim mam przyjemność?” jest uznawane za wytknięcie braku kultury u drugiej osoby, a to jest zachowanie, na które Dama i Dżentelmen nie mogą sobie pozwolić). Zatem znowu zrzucmy wszystko na barki naszej niedoskonałości: „Przepraszam, ale obawiam się, iż nie mogę rozpoznać pani/pana głosu, z pewnością przez mój telefon, który sprawia mi często problem. Czy mogłaby pani/mógłby pan przypomnieć naszą ostatnią rozmowę/spotkanie?”. Jeżeli dodamy do tego szczyptę uśmiechu, nie powinno być żadnego problemu.

### **Połączenie zostało zerwane?**

Oczekując na połączenie, słuchamy jednocześnie miłych dźwięków muzyki. Jednak w pewnym momencie zostajemy rozłączeni. Nie jest to celowe działanie, przynajmniej nie w większości sytuacji. Wybieramy wtedy numer ponownie. Jeżeli nie podano nam numeru wewnętrznego, znowu będziemy kontaktowali się z recepcją, sekretariatem lub asystentem. Poinformujemy, że zostaliśmy rozłączeni, oczekując na rozmowę. Z reguły pani lub pan rozmawiający z nami powie, iż „najwidoczniej jest cały czas zajęte; chyba nikogo nie ma”. Spytajmy wtedy, jak można się zatem skontaktować z naszym rozmówcą. Uzyskana odpowiedź i pomoc będą dobrą miarą profesjonalizmu osób pracujących na pierwszej linii kontaktu z klientem.

Rozmawiamy już z osobą, z którą chcieliśmy się połączyć. Rozmowa trwa już jakiś czas, ale w pewnym momencie zostaliśmy rozłączeni. Z reguły dzieje się tak, że w jednej i tej samej chwili obie osoby dzwonią do siebie. Połączenie jest wtedy niemożliwe. Można tak próbować i próbować, a irytacja będzie rosła w tempie błyskawicznym. Zasada, która uchroni nas przed niepotrzebnym stresem, jest po prostu to, iż oddzwania ten, kto do nas dzwonił.

### **Często popełniane gafy**

**Zakrywanie słuchawki dłonią** — wyobraźmy sobie pewną sytuację. Ktoś do nas dzwoni, odbieramy telefon, przedstawiamy się — wszystko zgodnie z zasadami. Rozmówca również się przedstawił, ale prosi o rozmowę z naszym kolegą. Kolega podchodzi do nas i niesłyszalnie dla rozmówcy pyta: „Kto to?”, my, zakrywając dłonią kratkę w słuchawce, gdzie znajduje się mikrofon, mówimy, że dzwoni „krecik” — tak nazywamy potocznie naszego klienta. Okazuje się, że „krecik” wszystko słyszał. Nic nam nie powie, niemniej nie jest mu miło. Może po skończeniu projektu nie będzie z nami ponownie współpracować? A budżet powędruje do konkurencji? W rozmowie wewnątrzfirmowej nadajemy pseudonimy naszym klientom — nikt nam tego nie zabroni. Ale pamiętajmy, iż zasłonięcie mikrofonu w słuchawce nic nie daje. Wszystko słychać. Sam kiedyś dzwoniłem do redakcji w celu tworzenia klucza prasowego dla ogólnopolskiej kampanii społecznej. Usłyszałem wtedy przypadkowo kilka dziwnych nieparlamentarnych określeń mojej profesji. Oczywiście były wypowiedziane po wcześniejszym zakryciu słuchawki dłonią. Ryzykowne.

**Nieinformowanie o zestawie głośnomówiącym** — rozmawiając przez telefon, z reguły nie widzimy drugiej osoby. Zakładamy również, iż konwersacja, którą prowadzimy, odbywa się pomiędzy nami a rozmówcą. Niestety nie zawsze tak jest. O ile nie mamy nic do ukrycia przed innymi, o tyle jeśli w pewnym momencie dowiadujemy się, że słucha nas „cały pokój”, czujemy się skonfundowani. Jako rozmówcy przełączający na zestaw głośnomówiący zawsze powinniśmy spytać drugą osobę, czy nie



ma nic przeciwko rozmowie z większą ilością osób bądź przy większym audytorium. Zawsze trzeba uszanować wolę osoby, którą pytamy. Czy bylibyśmy zadowoleni, gdyby na nasz stanowczy sprzeciw ktoś mimo wszystko włączył głośnik? Jeżeli nie czujemy się komfortowo, rozmawiając przez wspomniany zestaw, a nie chcemy urazić naszego rozmówcy i jego gości, powiedzmy, że słabo go słyszymy. Z reguły to pomaga.

**Brak reakcji na powitanie** — jest to *faux pas* dużego kalibru. Jeżeli nie odwzajemniamy pozdrowienia „dzień dobry”, możemy zostać szybko zakwalifikowani do grupy mało kulturalnych menedżerów. Tym bardziej że już na samym początku rozmowy, gdzie nie mieliśmy jeszcze szansy wejść na wyżyny merytoryczne, okazujemy rozmówcy brak szacunku. A u niektórych szacunek i respektowanie drugiej strony są często kluczowymi elementami kontaktów międzyludzkich. Dama lub Dżentelmen często nie zwróci nam uwagi, ale swoje pomyśla i swoje zrobią. Może już nie z nami.

**Wchodzenie w słowo** — są pośród nas osoby, które bardzo lubią mówić. Jest to odruch jak najbardziej ludzki, niemniej trzeba pamiętać, iż dobry menedżer to jednocześnie osoba potrafiąca słuchać. Wtrącanie się w najmniej odpowiednim momencie konwersacji telefonicznej z drugim menedżerem wywoła irytację u tego drugiego. Jeżeli takie zachowanie będzie miało miejsce dość często, możemy założyć, iż niewiele osób będzie chciało z nami rozmawiać, gdyż uznają nas za tyranów niedopuszczających innych do słowa i nieliczących się z poglądami ani zdaniem pozostałych. Jeżeli nasza koleżanka lub nasz kolega z zespołu tak prowadzą rozmowy — zwróćmy im uwagę. Oczywiście subtelnie i z przeświadczeniem, że to jest nie przytyk, a udoskonalenie komunikowania się z klientami.

**Zapowietrzanie się i zbyt szybkie mówienie** — niektórzy mają syndrom tzw. „karabinu maszynowego”. Mówią bardzo niezrozumiale, wyrzucając z siebie potok słów przypominający niekończącą się serię szybkostrzelnej broni. Nie dość, że trudno z taką osobą dojść do jakiegokolwiek porozumienia, to jeszcze pojawia się tu czasem czynnik techniczny, dodatkowo utrudniający rozmowę, w postaci słabego łącza

telefonicznego lub głośnego otoczenia. Czasem osoby mówiące bardzo szybko nie nabierają powietrza w miejscach, w których osoba mówiąca normalnym tempem zwykła to robić. W efekcie słyszymy co jakiś czas, że nasz rozmówca jest bliski zawału i wypowiada kilka ostatnich zdań przed zaczerpnięciem powietrza w sposób coraz bardziej cichy. Zdecydowanie nie przystoi. Rozmawiając przez telefon, mówimy niskim tonem głosu i w tempie, które nie będzie powodowało dyskomfortu u naszego rozmówcy.

## Telefon komórkowy

Telefon komórkowy w przeciągu kilku lat stał się dostępnym dla praktycznie każdego narzędziem komunikacyjnym. Mają go już dzieci i seniorzy. Używają go menedżerowie. Często nawet więcej niż jeden jest w naszym posiadaniu. Przez to małe pudełko, pełniące często rolę podręcznego komputera, nasze życie zdecydowanie przyspieszyło. Jednak nie jest pośród nas tak długo jak jego starszy brat, czyli telefon stacjonarny. Dlatego też powstaje wiele sytuacji, do których nie jesteśmy przyzwyczajeni, a przy braku zasad u niektórych zawodzą po prostu zdrowy rozsądek i takt, które są niezbędne do zgodnego funkcjonowania zarówno w środowisku prywatnym, jak i zawodowym.

Wszelkie opisane wcześniej zasady dotyczące telefonów stacjonarnych odnoszą się również do telefonu komórkowego. Jednak ze względu na swoją mobilność tworzą się nowe sytuacje, które czasem nie są jednoznaczne. Pozwolę sobie zatem podzielić się z Państwem swoimi spostrzeżeniami oraz pytaniami zadawanymi przez menedżerów.

Pytanie, które najczęściej słyszę podczas prowadzenia szkoleń i wykładów z etykiety biznesu: „Co zrobić, jak zadzwoni telefon komórkowy podczas spotkania z klientem?”. Mamy kilka możliwości zareagowania. Poniżej prezentuję możliwe warianty:

1. Jeżeli oczekujemy na ważną rozmowę, która może nas zastać w czasie trwania spotkania, spytajmy naszego klienta, czy nie miałby nic przeciwko, byśmy mieli włączony telefon. Wytlumaczymy

klientowi, że czekamy na ważne połączenie. Jeszcze nigdy nie spotkałem się z odmową. Jest to zdecydowanie lepsze niż telefon, który nieoczekiwanie nam zadzwonił, a my nie wiemy, co zrobić.

2. Zadzwonił właśnie telefon i nie wiemy, co robić. Przepróśmy naszego klienta — gafa może się zdarzyć każdemu. Następnie spytajmy, czy możemy odebrać w celu poinformowania, że jesteśmy na spotkaniu i zadzwonimy później (sami musimy zdecydować, czy możemy sobie pozwolić na taką prośbę, czy też od razu, czerwieniąc się, brutalnie wyłączamy telefon — rozmówca to odczuje, ale to nasza wina).

---

Powinniśmy pamiętać, że tak jak w przypadku wyjścia z przedziału w pociągu, gdy zadzwoni nam telefon, tak też powinniśmy opuścić pomieszczenie, w którym znajdujemy się razem z klientem.

---

**Gdzie nie powinniśmy rozmawiać przez telefon?** Telefon komórkowy daje nam możliwość rozmawiania w każdym miejscu, w którym uzyskamy dostęp od wybranego przez nas operatora. Dostęp jednak nie upoważnia nas do rozmawiania wszędzie, gdzie chcemy. Zatem lepiej niech pozostanie wyłączony w miejscach o wyjątkowym charakterze (kościół, muzea, teatry, kina, szpitale), podczas konferencji i przyjęć (szczególnie tych zasiadanych). Może się oczywiście zdarzyć, iż charakter naszej pracy nie pozwala nam na permanentne odcięcie się od klientów czy współpracowników. Z uwagi na ten fakt, przebywając w wyżej wymienionych miejscach, po prostu włączmy aparat wibracyjny. Jak już trzeba będzie porozmawiać, oddalmy się znacznie i niezauważalnie odbierzmy telefon.

**Jak poznać strategiczne plany przedsiębiorstwa?** Bardzo prosto. Wystarczy kilka razy przejechać się pociągiem relacji Warszawa – Poznań lub Katowice – Warszawa. Podczas jednego ze szkoleń uczestniczka powiedziała, że dostrzega pewien brak konsekwencji u niektórych firm — swoich klientów. Proszą o podpisywanie starannie przygotowanych klauzul poufności, a sami podczas jednej podróży pociągiem opowiadają

na głos (mówiąc do słuchawki) o strategicznych planach przedsiębiorstwa. Podobny przykład przedstawił mi inny uczestnik szkolenia, który zajmował się sprzedażą sprzętu elektronicznego. Jechał w przedziale z innym Dżentelmenem. Jak tylko ruszył pociąg, oboje wyciągnęli swoje laptopy i zagłębili się w pracy. Po jakimś czasie współpasażer uczestnika szkolenia odebrał telefon. Nie raczył wyjść z przedziału. Okazało się, że jest konkurencją mojego klienta. Im dłużej rozmawiał przez telefon, tym bardziej słuchający go się cieszył. Dowiedział się wiele na temat nieoficjalnych elementów polityki sprzedaży konkurenta.

**Dzwoni telefon — ale co to za dzwonek?** Podczas jednego ze spotkań w wieloosobowym towarzystwie jednemu z uczestników zadzwonił telefon. Nie jest to niewybaczalna gafa, niemniej dźwięk, który przypisany był do telefonu, o mało nie spowodował salwy śmiechu u pozostałych osób, wywołując mocne zmieszanie jego właściciela. Zawsze powtarzam, iż dźwięk połączenia, SMS-a lub innych funkcji powinien być tożsamy z charakterem firmy, której jesteśmy przedstawicielami. Prywatnie możemy sobie pozwalać na dźwięki i treści, które cenimy sobie najbardziej (oczywiście dobrze, jak zachowane jest co najmniej minimum przyzwoitości). Pracując dla konserwatywnej branży lub firmy o konserwatywnych poglądach i wiekowym wizerunku, zdecydujemy się na najprostsze formy informowania o przychodzącej wiadomości lub połączeniu.

**Identyfikacja rozmówcy** — niezależnie od tego, czy znamy właściciela numeru telefonu, czy nie, zawsze się przedstawmy, odbierając połączenie. To dobry zwyczaj. Nie stawiamy naszych rozmówców, którzy nie są naszymi znajomymi, w trudnej sytuacji zbyt familiarnego powitania. Sam doświadczam podobnej sytuacji, gdyż często kontaktuję się z dziennikarzami, którzy z kolei często zmieniają redakcje. Telefon jest więc przechodnim dobrem i po pół roku numer, który jest mi dobrze znany, może należeć już do całkiem innej osoby.

**Do której godziny możemy dzwonić?** Wedle zasad zaczerpniętych z etykiety towarzyskiej nie powinniśmy przekraczać godziny 22.00. Znam jednak klientów, którzy — cokolwiek by się działo — wyłączają służbowe telefony komórkowe o 19.00 – 20.00. Myślę, że najlepszym

wyjsciem z sytuacji bedzie ustalenie z klientem czy wspolpracownikami, do ktorej godziny mozemy do siebie dzwonic. Ponadto warto ustalic, jakie sytuacje upowazniaja nas do dzwonienia o kazdej porze. Pamietam, jak doradzalem kilka razy w sytuacjach kryzysowych. Pomiedzy mna a klientem byla tzw. czerwona linia. Kontaktowalismy sie wzajemnie o roznych porach. Niemniej byla to sytuacja wyjatkowa i ustalona wziesniej z druga osoba. Poruszajac temat gornej granicy kontaktowania sie ze soba, warto wspomniec, od ktorej godziny mozemy dzwonic w sprawach firmowych. Godzina 8.30 jest jak najbardziej przyzwoita, niemniej to tez mozemy ustalic z druga osoba. Ponadto pamietajmy, ze weekendy rzadzaja sie swoimi prawami. Jezeli nie mam wiadomosci na miare odkrycia Ameryki, unikam telefonowania przed 9.00.

**Zaprzyzajnij sie z moja automatyczna sekretarka.** Wielu uzytkownikow telefonow komorkowych nie jest w stanie przekonac sie do nagrywania wiadomosci na automatyczna sekretarke — a szkoda. Jest to bardzo przydatna uslug. To niezwykle frustrujace, kiedy odsluchuje nienagrane wiadomosci na poczcie glusowej. Z pewnoscia Panstwo wiedza, o czym pisze. Poczta glusowa zostala stworzona do przekazywania krótkich wiadomosci pod „nieobecność” wlasciciela konkretnego numeru telefonu. Dlatego tez nagrywajac sie naszemu nieosiagalnemu rozmowcy na tzw. skrzynke, pamietajmy o: 1) przedstawieniu sie; 2) krótkim nagraniu — nie rozwlekamy naszej wypowiedzi, mowimy konkretnie i na temat; 3) pozostawieniu swojego numeru telefonu, pod ktorym mozna nas zastac; 4) wskazaniu, kiedy bedziemy dostepni.

**Czy musze oddzwaniac?** Jezeli odnotowalismy nagranie na naszej skrzynce glusowej z prosba o oddzwonienie w wolnej chwili — uczynimy to. Najwidoczniej osoba, ktora nie mogla sie z nami skontaktowac, ma nam cos pilnego do przekazania. Wazne jest, by proszac o oddzwonienie, napomknac chocby o temacie naszej sprawy. Jezeli jednak uznamy, iz nie powinniśmy, wskazmy, ze temat jest pilny i wazny. Oddzwaniamy jak najszybciej. Jezeli ktos do nas oddzwoni, podziekujemy i przejdzmy do meritum.

## **Jak powinno się korzystać z poczty głosowej?**

Ustawiamy powitanie, które powinno nawiązywać do standardów panujących w pracy, np. „Adam Jarczyński. Proszę zostawić wiadomość, oddzwonię”. Nagranie może być dwujęzyczne. Nie nagrywamy śmiesznych lub trudnych do zinterpretowania powitań.

Jeżeli będziemy dłuższy czas nieosiągalni, nagramy informację, w jaki inny sposób można się z nami skontaktować. Możemy podać numer telefonu stacjonarnego.

Odsłuchujemy regularnie naszą pocztę głosową. Mimo powiadomień od operatora możemy w natłoku zajęć zapomnieć o obowiązku oddzwonienia, a często wiele może zależeć od jednego telefonu. Ponadto nieaktownie jest trzymać w niepewności naszego rozmówcę.

Kasujemy odsłuchane wiadomości. Przepełniona skrzynka nie świadczy dobrze o jej właścicielu. Irytująca jest sytuacja, w której nie możemy nawet zostawić wiadomości naszemu nieosiągalnemu rozmówcy.

## **Często popełniane gafy**

**Nieinformowanie o zmianie numeru** — jest to problem natury komunikacyjnej. Zawsze, gdy zmienimy numer telefonu, powinniśmy o tym poinformować naszych kontrahentów i znajomych. W końcu to oni nas polecają, a także kontaktują się w sprawach nagłych. Jakież musi być ich zdziwienie, kiedy pod naszym dawnym numerem odzywa się nieznany młody głos, do tego zirytowany, gdyż ciągle ktoś do niego wydzwaniał?

**Niewyraźne nagranie na skrzynkę** — kilka razy już znalazłem się w sytuacji, gdy nie mogłem odsłuchać nagrania. Szczególnie się martwiłem, kiedy ktoś prosił o pilny kontakt, a niedokładnie podał swój numer telefonu.

**Prośenie o numer telefonu komórkowego osoby wyższej rangą. Czy wypada?** Zawsze trzeba się liczyć z możliwością odmowy. To osoba wyższą rangą, starsza, decyduje, czy podzielić się swoim numerem komórkowym. Od niej powinna wyjść inicjatywa — identycznie jak w przypadku wizytówek. Pokerowym zagranieniem może być pytanie, w jaki sposób możemy się w przyszłości skontaktować, jeżeli mielibyśmy

informacje interesujące naszego rozmówcę. Jeżeli poda nam swój numer telefonu — wygraliśmy, jeżeli skieruje nas do swojego sekretariatu — mamy sytuację klarowną.

**Komórka na stole restauracyjnym** — bardzo zły zwyczaj. Niestety często zauważalny. Komórka nie jest i nie powinna być oznaką statusu. Zatem nie ma się nią co chwalić. Poza tym większość telefonów osiągnęła już taką wielkość, iż można trzymać je w kieszeniach lub torebkach. Pamiętajmy też, że restauracja nie jest najlepszym miejscem na rozmowy telefoniczne. Uczestnik jednego ze szkoleń opowiadał, jak gość pewnej restauracji odszedł od stołu i ukrył się za parawanem celem odebrania telefonu. Parawan niestety był postawiony niedaleko stołu delegacji, w której zasiadał mój rozmówca. Pan z komórką tak głośno rozmawiał, iż zmusił przewodniczącego delegacji do zwrócenia mu uwagi.

**Rozmawianie, idąc** — wielu z nas ma dobrą kondycję i potrafi bez większych trudności prowadzić rozmowę choćby w biegu. Jednak wiele jest osób, które nawet idąc, mogą mieć problemy z regularnym i niezauważalnym oddychaniem. Musimy mieć zatem świadomość, że przy zławszym kroku nasza rozmowa zostanie wzbogacona o dźwięki, które jakbyśmy sami mieli ich słuchać, wydałyby się nam mało eleganckie. Postawmy się w sytuacji rozmówcy.

## Kwestie do zastanowienia

- Czy korzystam z automatycznej sekretarki (nagrywanie i odsłuchiwanie wiadomości)?
- Czy oddzwaniam po nieodebranych połączeniach na służbowy telefon, widząc numer, którego nie znam?
- Czy pytam rozmówcę przed przejściem do sedna sprawy o jego możliwość poświęcenia mi czasu?
- Czy wiem, jak inni odbierają moje tempo mówienia przez telefon?





Od wielu lat, praktycznie raz w tygodniu, wyjeżdżam w celach zawodowych. Czasem są to bliskie jednodniowe wyjazdy, a czasem wielodniowe odleglejsze podróże. Bez względu na długość tych wyjazdów łączy je kilka wspólnych, a nawet żelaznych punktów, do których można zaliczyć: przygotowanie, podróż i zakwaterowanie. Warto mieć na uwadze, że będąc w delegacji, podczas wyjazdu, w czasie którego kontaktujemy się z naszymi potencjalnymi lub już pozyskanymi klientami, cały czas jesteśmy bacznie obserwowani.

I nie mówię tu o scenariuszach rodem z filmów szpiegowskich. Myślę bardziej o sytuacjach, które na co dzień nie są dla nas typowe, np. lot samolotem, mieszkanie w hotelu, spotkanie w miejscu, jakiego nie znamy. Tego typu wydarzenia budują wizerunek nasz i naszego pracodawcy, bo przecież nie można zamknąć drzwi i powiesić dobrych manier w przedpokoju na wieszaku.

Oczywiście większość z nas mieszkała przynajmniej raz w życiu w hotelu, najprawdopodobniej większość też leciała samolotem i była w podróży służbowej. Pozwolę sobie w niniejszym rozdziale zaproponować kilka rozwiązań, które spowodują, że będzie się nam wygodniej podróżowało, i które pozwolą skupić się na najważniejszej kwestii — merytoryce naszych spotkań, sprzedaży czy negocjacji.

## Przygotowanie do wyjazdu służbowego

Sprawdź, czy masz:

- dokładny adres spotkania i zakwaterowania,
- harmonogram spotkania,
- odpowiedni zapas wizytówek,
- pomysł, jak dotrzeć na miejsce spotkania na czas (może warto być dzień wcześniej ze względu na np. korki?),
- bilety, ważny paszport (jeżeli podróżujesz poza kraje UE) i dowód osobisty,
- przygotowane materiały drukowane, oferty, prezentacje; zawsze pomocna będzie wiedza dot. lokalizacji najbliższego punktu ksero — nieraz zdarzyło mi się z niego skorzystać,
- sprawnie działający sprzęt lub potwierdzenie, że komputer i rzutnik będą czekały na miejscu,
- naładowaną baterię w laptopie, jeżeli zamierzasz kończyć prezentację na dworcu lub lotnisku,
- kopie prezentacji i materiałów w formie elektronicznej; dziś oprócz pendrive'a przyda się tzw. chmura,
- podstawową wiedzę na temat kraju, do którego się wybierasz — jakie zachowanie przystoi, a co będzie uznane za *faux pas*; będzie to istotne szczególnie w kontaktach biznesowych,
- drobne na napiwki i gotówkę, bo nie wszędzie będzie można zapłacić kartą.

**POLECAM:** Możemy być postawieni w sytuacji, w której wypadaloby zrewanżować się zaproszeniem do restauracji, dlatego sprawdzimy wcześniej, jakie lokale polecają inni podróżnicy (np. w serwisie TRIPADVISOR), bądź zapytajmy personel hotelowy lub naszych znajomych.

## Ubiór

Przygotowanie do wyjazdu służbowego można trochę przyrównać do wyjazdu urlopowego — zastanawiamy się, co musimy ze sobą zabrać, żeby później nie kupować brakującej garderoby na miejscu, bez czego nie możemy się obyć, w czym będzie nam najwygodniej. A najlepiej, żeby tego wszystkiego było jak najmniej. Przewidujemy różne sytuacje i staramy się jak najlepiej przygotować.

Poniższe rady potraktujmy uniwersalnie — nie każdy chodzi na spotkanie w garniturze i kostiumie, co nie znaczy, że nie powinien wyglądać profesjonalnie na tle swojej branży i czasem oczekiwać swoich partnerów, klientów bądź przełożonych.

- Ubiór powinien być dostosowany do zasad *dress code* panujących w naszym środowisku biznesowym, do klimatu, pory dnia i okoliczności.
- Jeżeli nosimy koszule — zapakujmy dodatkowo jedną „awaryjną”, to samo dotyczy pończoch i skarpetek. Wiele hoteli oferuje szybkie odświeżenie garderoby, ale wygodniej będzie mieć dodatkowe zabezpieczenie.
- Postawmy na wygodny strój podróżny, który można łatwo zdejmować i zakładać w zależności od temperatury, niemniej nie schodźmy poniżej przyjętego w branży, biznesowego lub zawodowego, poziomu. Może się zdarzyć, że zgubimy bagaż, a nie będzie czasu na zakup nowego, pełnego stroju i udamy się na spotkanie w ubiorze sportowym, co już raz zdarzyło się mojemu przyjacielowi lecącemu do RPA. Walizka z eleganckimi garniturami odnalazła się dopiero w drodze powrotnej.
- Zabierzmy ze sobą dwie pary eleganckiego i zadbanego obuwia, a jeżeli będziemy lecieli samolotem, zasadne będzie założenie lekkich i nieuciskających stóp butów.
- Nawet jeżeli z reguły nasze spotkania odbywają się w nieformalnej atmosferze, warto zabrać „awaryjną” marynarkę w przypadku panów i małą czarną dla pań. Spontanicznie możemy zostać

zaproszeni na przyjęcie czy bardziej elegancki obiad, a wtedy warto mieć ubiór na taką okazję.

- Z praktycznego punktu widzenia i z własnego doświadczenia w podróży polecam, by zawsze lepiej być trochę bardziej *overdressed* niż *underdressed*.

**POLECAM:** *Jeżeli nie wiemy, jak się ubrać, zawsze możemy zapytać organizatorów bądź gospodarzy, jaki dress code nas obowiązuje. Jeżeli wciąż nie będziemy odpowiednio poinformowani, postawmy na bezpieczną klasykę, która powinna dawać nam możliwość łatwego dostosowania się do okoliczności. Bezpiecznym rozwiązaniem będą stroje mieszczące się w definicji SMART CASUAL.*

- Nie ruszajmy się z domu bez podróznego zestawu szyjącego, w którego skład wchodzi: guziki, nitki i igły — choć dziś można go już spotkać w większości hoteli z przynajmniej trzema gwiżdżkami.
- Warto również zapakować mały zestaw czyszczący do butów, a jeżeli nie będziemy mieli takiej możliwości, powinniśmy zaopatrzyć się w ogólnie dostępną nasączoną gąbkę do butów — choć można oczekiwać, że tak jak zestaw szyjący, gąbka będzie w naszym pokoju hotelowym, w wersji jednorazowej, bądź na korytarzu w hotelu spotkamy maszynę czyszczącą (genialny wynalazek).
- Na szczęście w większych miastach bądź na lotniskach są sklepy, których asortyment jest bliski drogerii, niemniej warto pamiętać o wszystkich kosmetykach, które są niezbędne, by dobrze wyglądać na spotkaniach.
- Wybierając się w podróż, bez względu na środek transportu publicznego, unikajmy stosowania dużej ilości perfum. Wprawdzie z założenia nie powinno się zbyt intensywnie pachnieć nawet najmodniejszym zapachem, to jednak w podróży — wyjątkowo — należy zwrócić na to uwagę.

- Wprawione podróżniczki i podróżnicy nie zabierają specjalnych pokrowców na marynarkę, kostium czy koszulę, by po wyjęciu z walizki były gotowe do założenia. Wiedzą, jak pakować garderobę, by się nie gnioła, ale takie składanie, choć nietrudne, wymaga praktyki. Jeżeli więc czujemy, że powinniśmy skorzystać z żelazka, poprośmy o to wcześniej obsługę hotelową — już podczas rezerwacji bądź od razu po przybyciu na miejsce noclegu. Czasem do takiego żelazka może być ustawiona kolejka, co zdarzyło mi się raz w Poznaniu, kiedy do hotelu przyjechała duża grupa turystyczna i wszyscy zaczęli w jednym momencie przygotowywać się do wyjścia. W hotelach o wyższym standardzie żelazko będzie elementem stałego wyposażeniu pokoju.

## Podróż

### Samolot

Ogólnie dostępny, stosunkowo tani, ale wciąż pod wieloma względami wyjątkowy środek transportu, chociażby ze względu na ilość procedur związanych z bezpieczeństwem, jakie obowiązują na lotnisku i w samym samolocie. Zachowanie zasad dobrych manier będzie tu wyjątkowo ważne.

### Czas

Bez względu na to, czy odprawa została zrobiona w domu, przez stronę WWW, czy będzie przeprowadzona na lotnisku, należy zarezerwować sobie odpowiednią ilość czasu na dotarcie do lotniska i na procedury lotniskowe. Przewoźnik z reguły informuje, że należy się stawić w porcie lotniczym na dwie godziny przed odlotem. Oczywiście zdarzają się wypadki losowe, takie jak korek, klucz, który podczas wychodzenia z domu nie chce wyjść z zamka, czy kot, który ukrył się w szafie, a my zastanawiamy się, czy czasem nie wyszedł na klatkę schodową. Jednak większość sytuacji powinniśmy przewidzieć.

**Pamiętajmy, że:**

- **nie wszystkie lotniska są takie same**, a co za tym idzie — ich przepustowość może być zdumiewająco ograniczona. Niedawno na lotnisku w Bolonii czekałem na nadanie bagażu w jednej kolejce, w której stali wszyscy inni podróżni zmierzający w różnych kierunkach. Gdybym nie przyjechał przypadkowo wcześniej, mógłbym później nerwowo biegać po lotnisku w poszukiwaniu swojego samolotu. Problem jest jeszcze większy, jeżeli nie podróżujemy sami, a z przełożonymi, i to my odpowiadamy za wszystkie kwestie związane z podróżą. Nie polecam widoku szefowej biegnącej przez odprawę jak gazela, która później zmienia się w lwa;
- **w samolocie lecą z nami inni pasażerowie**, dlatego tak ważne jest planowanie, ile czasu zajmie nam dotarcie na lotnisko. Nie znam nikogo, kto czerpałby przyjemność z faktu, że wchodzi ostatni do autobusu, który transportuje nas do samolotu, już po kilkakrotnym wywoływaniu, a wokół siebie widzi samych zirytowanych współpasażerów;
- **mogą zdarzyć się również opóźnienia** związane z czynnikami, na które nie mamy wpływu, takie jak warunki pogodowe czy kwestie techniczne. W takim wypadku należy jak najszybciej poinformować osoby, z którymi mamy się spotkać, że najprawdopodobniej nie będziemy w stanie dotrzeć na czas. Im szybciej skontaktujemy się z zainteresowanymi, tym większą możliwość reakcji będą mieli. Mając to na uwadze, zawsze staram się umawiać spotkania dopiero kilka godzin po wylądowaniu, o ile nie przylatuję na miejsce spotkania np. dzień wcześniej. Dzięki temu mam szansę na podjęcie alternatywnych rozwiązań.

**POLECAM:** *Jeżeli umawiamy się na ważne spotkania tuż po wylądowaniu, igramy z czasem — sytuacji nieprzewidzianych, które mogą opóźnić nasze przybycie, jest mnóstwo. Dlatego bezpieczniej będzie zapewnić sobie odpowiedni bufor czasowy — sprawdziłem to wielokrotnie w praktyce.*

## Procedury

Na każdym lotnisku będziemy informowani, co możemy, a czego absolutnie nam nie wolno zabierać na pokład albo wwozić w ogóle do kraju, nawet w luku bagażowym — coś, co wydaje się niewinnym i wyjątkowym prezentem biznesowym z kraju afrykańskiego, w Polsce może zostać uznane za nielegalny przemyt. Na lotnisku usłyszymy informację, że pozostawienie bagażu bez opieki może skutkować jego usunięciem ze względu na bezpieczeństwo.

**POLECAM:** *Do wszystkich procedur powinniśmy się bezwzględnie stosować. Nie negocjujemy — nawet jeżeli jesteśmy w tym dobrzy. Obsługa naziemna lotniska, a także personel pokładowy dokładnie wiedzą, co możemy, a czego nie powinniśmy robić. Nietaktem będzie jakakolwiek polemika, która prowadzona nawet w dobrej wierze może się skończyć usunięciem z listy pasażerów.*

## Na pokładzie samolotu

**Wejście do samolotu** — zanim uśmiechnięta stewardesa bądź steward powitają nas na pokładzie, czasem będziemy musieli na niego wejść z płyty lotniska, a nie z tzw. rękawa, czyli korytarza podłączanego do samolotu, będącego przedłużeniem budynku lotniska. Do samolotu zmierzamy spokojnie, nie biegamy celem zajęcia jak najlepszego miejsca w kolejce przy schodach na pokład. Tych kilka chwil na płycie lotniska powinniśmy spędzić na bacznej obserwacji obsługi i stosowaniu się do ich prośb. Nie wspominałbym o tym, gdybym niejednokrotnie nie był świadkiem sytuacji, kiedy to podróżujący zbaczali z trasy wyznaczonej przez personel naziemny i robili sobie zdjęcia pod silnikiem, skrzydłem czy na tle bagaży. Pewno te fotografie wiszą na honorowych miejscach w każdym domu.

**Personel pokładowy** — stewardesy i stewardzi, zawsze uśmiechnięci i pomocni. Ich zadaniem jest umilenie naszej podróży, ale również stanie na straży bezpieczeństwa na pokładzie. Należy przy tym pamiętać, że podczas lotu w samolocie znajduje się kilkadziesiąt innych pasażerów (a nawet kilkaset), dlatego zwracamy się do stewardes

z pytaniem lub prośbą w sytuacjach, które faktycznie wymagają ich pomocy bądź komentarza. Traktujmy personel pokładowy jako gospodarzy, z których zdaniem się nie polemizuje.

**Bagaż** — na pokładzie często mamy ze sobą mały bagaż podręczny, którego zapakowanie warto wcześniej chwilę przemyśleć. Jako że samolot jest mimo wszystko miejscem, gdzie trudno zatańczyć walca wiedeńskiego i ruchy ograniczamy do minimum, tak żeby nie przeszkadzać współpasażerom, warto ułożyć zawartość naszej torby bądź plecaka w wygodnej do wkładania i wyjmowania kolejności. Dzięki temu ułatwimy podróż nie tylko sobie, ale i innym.

---

Wyjątkowo niekomfortową sytuacją dla pozostałych podróżnych jest ta, kiedy tuż po wejściu na pokład stoimy przy swoim fotelu i długo szukamy czegoś w bagażu podręcznym, tamując przejście do dalszej części samolotu.

---

Jeśli to możliwe, wcześniej wyjmijmy gazetę, książkę czy notatnik, z których chcemy korzystać w trakcie lotu, i po włożeniu bagażu do luku nad głowę sprawnie zajmijmy miejsce. Oczywiście możemy to wszystko wyjąć, gdy samolot wystartuje i usłyszymy komunikat, że można rozpiąć pasy. Ale czasem po prostu wygodniej będzie to zrobić przed zajęciem miejsca, zwłaszcza jeżeli siedzimy przy oknie.

**Współpasażer** — jedni traktują lot samolotem jako okazję do poznania nowych osób, inni z kolei marzą, by tylko ktoś się do nich nie (ujmując mało zgrabnie) „przyczepił” i nie zanudzał ich całą podróż, a wolne siedzenie obok traktują jako większy bonus niż darmowe drinki. Jakkolwiek byśmy nie podchodzili do naszej współpasażerki bądź współpasażera, należy pamiętać o podstawowych zasadach uprzejmości i taktu.

- **Przywitanie się** — nie będzie niczym zdrożnym — ale wystarczy słownie, bez naruszania strefy społecznej, choć pewno nie-raz to zrobimy ze względu na ograniczoną ilość miejsca.
- **Przedstawienie się** — też nie będzie przekroczeniem delikatnej linii taktu, choć nie oczekujemy, że druga strona odwzajemni się tym samym. Innymi słowy — nie musimy.



- **Small talk** — jest w sumie stworzony do takich właśnie sytuacji, ale nie przeciągajmy go w nieskończoność. Niektórzy muszą coś mówić podczas startu, żeby odwrócić swoją uwagę od stresującej chwili. Jeżeli ktoś zbyt długo zabawia nas rozmową, utnijmy ją taktownie potrzebą wrócenia do swoich obowiązków, gazety, przygód Erasta Fandorina bądź długo oczekiwanego snu.
- **Miejsce siedzące** — podróżując służbowo z osobą wyższą rangą, jeżeli mamy miejsce przy oknie, możemy je zaproponować naszej szefowej — jest to miejsce o tyle wygodniejsze, że osoba je zajmująca nie będzie narażona na szturchnięcia przechodzących korytarzem. Jeżeli podróżujemy w pojedynkę i mamy miejsce przy oknie, a z różnych względów będziemy zmuszeni do częstego wychodzenia, możemy taktownie zaproponować współpasażerowi zamianę miejsc, troszcząc się tym samym o komfort jego podróży.
- **Rozłożenie siedzenia** — w zależności od samolotu rozłożenie siedzenia jest mniej lub bardziej odczuwalne dla osób siedzących za nami, dlatego nie zaszkodzi zapytać, a na pewno upewnić się, czy można lekko bądź bardziej zdecydowanie opuścić nasze oparcie. Ktoś siedzący z tyłu może mieć rozłożony stolik, na którym leży otwarty komputer albo gorące napoje.

**Sprzęt elektroniczny** — Europejska Agencja Bezpieczeństwa Lotniczego ogłosiła w 2013 r., że telefony komórkowe mogą być włączone podczas startowania i lądowania. Do tej pory było to zakazane ze względu na potencjalne zakłócenia generowane przez telefony, wpływające na bezpieczeństwo funkcjonowania sprzętu pokładowego. Pomimo tego każda z europejskich linii lotniczych sama określa, czy się na to zgadza, czy nie. Dlatego jeżeli stewardesa poprosi nas o wyłączenie telefonu, zrobmy to natychmiast. Niestety czasem widzę, że taktowna obsługa pokładowa kilka razy podchodzi do tej samej osoby z prośbą o wyłączenie sprzętu. Status na Facebooku może poczekać, a *check in* mogliśmy zrobić na lotnisku.

**Słuchawki** — gdy już spokojnie słuchamy sobie *Walkirii* Wagnera, lecąc z prędkością przelotową 650 km/h, pamiętajmy, że osoba siedząca obok nie do końca może być miłośnikiem tego gatunku muzycznego, a nawet gdyby była, to może w danym momencie wolałaby spokojnie poczytać lub się zdrzemnąć. Głośność w słuchawkach powinna być dostosowana do otoczenia, tzn. otoczenie nie powinno słyszeć tego, co my słyszymy.

**Komputer** — o ile personel pokładowy nie poprosi nas o umieszczenie komputera w luku bądź pod siedzeniem, co może mieć miejsce podczas startu, lądowania i częstych turbulencji, powinniśmy pamiętać, że dźwięk, który emituje nasze urządzenie, również nie jest przeznaczony dla uszu współpasażerów, dlatego albo wyłączmy go całkowicie, albo założymy słuchawki.

**Posilek** — w zależności od standardów panujących w danych liniach lotniczych posiłku może w ogóle nie być, ale możemy też zostać poczęstowani dość rozbudowanym menu. Kultura spożywania dań nie będzie odbiegała od zasad obowiązujących kilka tysięcy metrów poniżej. Warto jednak pamiętać, by:

- **nie komentować** ostentacyjnie podanego posiłku;
- **nie wymachiwać** sztućcami — wprawdzie w większości przypadków będą plastikowe, ale te też mogą zrobić krzywdę podczas nieoczekiwanej turbulencji;
- **nie opuszczać** w trakcie konsumpcji swojego miejsca, jeżeli siedzimy przy oknie. Byłoby to wyjątkowo niewygodne dla osoby siedzącej bliżej przejścia. Większość czynności, których nie będę szerzej opisywał, można wykonać przed podaniem posiłku;
- **nie upychać** chusteczek czy opakowań po daniach w siedzeniu. Po skończonym posiłku personel pokładowy zawsze zbiera wszelkie pozostałości po konsumpcji.

---

Wnoszenie na pokład samolotu potraw o charakterystycznym oraz intensywnym zapachu, a następnie ich konsumowanie może być uciążliwe dla pozostałych pasażerów.

---

**Tytoń** — jedynym wspomnieniem po czasach, kiedy można było palić w samolocie, są zaślepki w podłokietnikach, gdzie znajdowały się popielniczki. Zasady obowiązujące na pokładzie jasno określają — nie palimy. Bez względu na to, czy jest to klasa VIP, czy toaleta. Tak popularne dziś e-papierosy są traktowane na równi z tradycyjną lulką.

### Po wylądowaniu:

- **nie klaszczemy** — znajomy pilot powiedział, że on tego i tak nie słyszy. Choć słyszałem pewną teorię, że jest to forma odreagowania, a zatem...
- **czekamy na komunikat** rozpięcia pasów — to, że bezpiecznie wylądowaliśmy, nie znaczy, że samolot nie zahamuje gwałtownie;
- **płynnie opuszczamy** nasze miejsca — spakujmy bagaż podręczny przed lądowaniem. Dzięki temu nie będziemy blokowali wychodzących pasażerów, pakując się w przejściu;
- **żegnamy się** z personelem pokładowym przy wyjściu. Nawet jeżeli byliśmy wyjątkowo zadowoleni z pracy stewardes i stewardów, nie wręczamy napiwków. Miłym gestem będzie opublikowanie w jednym z kanałów społecznościowych danej linii lotniczej kilku ciepłych słów na temat odbytego lotu.

### Pociąg i autobus

Wiele z zasad obowiązujących w samolocie ma zastosowanie również w pociągu czy autobusie i w większości przypadków można je zdroworozsądkowo przenieść na grunt wybranego środka transportu publicznego, bo przecież zbyt głośne słuchanie muzyki albo nawet e-booka z radami guru biznesu Briana Tracy'ego przeszkadzać będzie zarówno osobie siedzącej obok nas w autobusie czy pociągu, jak i w opisywanym już samolocie.

**Powitanie** — jeżeli podróżujemy w otwartym przedziale, zasady są identyczne z tymi obowiązującymi w samolocie.

Tak samo jak w przypadku przedziału kilkuosobowego, wypadałoby powitać innych formułą nawiązującą do obecnej pory dnia.

**Okno, światło, drzwi** — jeżeli cokolwiek nam przeszkadza (wieje, świeci) — zanim podejmiemy jakąś akcję, zapytajmy pozostałych, czy nie mają nic przeciwko. Czasem po prostu nikomu się nie chce zamknąć okna albo wszyscy myślą, że nie wypada, a należałoby po prostu zapytać.

**Buty** — nawet jeżeli mamy skarpetki najczystsze z najczystszych i jedziemy sami w przedziale, a pod nogi damy jeszcze kawałek gazety bądź chusteczki, to dużą gafą będzie położenie nóg na siedzeniu naprzeciwko. Po prostu tak nie robimy.

**Zdrowie** — czasem nawet w trakcie przeziębienia jesteśmy zmuszeni do korzystania z transportu publicznego. Nie jest to zbyt komfortowe, ale w niektórych przypadkach możemy ograniczyć dyskomfort współpasażerów, którzy mogą być narażeni na nasze kichanie, używanie chusteczek i mało eleganckie — choć silniejsze od nas — pociąganie nosem. W tym celu warto przed podróżą zaopatrzyć się w środki powstrzymujące wyżej wymienione dolegliwości.

**Telefon komórkowy** — myślę, że temat został wyczerpany w rozdziale poświęconym komunikacji telefonicznej, ale przyznam, że wciąż wielu podróżnych ma problem z właściwym używaniem telefonów podczas podróży w pociągu czy autobusie. Pamiętajmy, szczególnie w kontekście biznesowym, że w czasie podróży przebywamy w grupie osób, które niekoniecznie muszą słuchać naszej rozmowy o tym, jak to dobrze się nam powodzi.

**Dyskrecja** — domena Dam i Dżentelmenów. Obowiązuje nas zawsze, ale w gronie osób, którym ufamy, stajemy się mniej czujni. Można to czasem zaobserwować podczas podróży pociągiem. Jakiś czas temu wracałem z Krakowa i do przedziału weszła grupa bardzo rozentuzjasmowanych osób. Po chwili już wiedziałem, że jadę z pracownikami działu marketingu, że przygotowują oni ciekawą kampanię reklamową nowego produktu, za którego promocję będzie odpowiadała agencja X, bo ci z agencji Y są drożsi i mniej kreatywni. Przy okazji padło kilka nazwisk, kilka anegdotek. Tak się nie robi, nawet jeżeli jedzie z nami tylko jeden pasażer i ma słuchawki w uszach.

**Konsumpcja** — nie będzie gafą skonsumowanie kanapki, ale już kłopotliwym dla współpasażerów może być zjedzenie kebabu, który

w biegu chwyciliśmy na dworcu. Uwielbiam kebaby, ale nie odważyłbym się ich jeść w przedziale z powodu specyficznego zapachu. Pomijając już aspekt estetyki jedzenia tego dania.

**Wagon restauracyjny** — przeznaczony jest dla osób zainteresowanych konsumpcją, dlatego jeżeli już zjedliśmy, a widzimy duże zainteresowanie innych osób ofertą gastronomiczną, zrezygnujemy z przegładania przy stoliku wiadomości na naszym tablecie i ustąpmy miejsca. Wiadomości możemy z powodzeniem odczytać w przedziale.

**Przystanki** — w przypadku autobusów na dłuższych trasach są postoje. Taktownie będzie dostosować się do zaleceń kierowcy i być z powrotem w autobusie przed wyznaczonym czasem. Nietaktownie będzie myśleć, że jeżeli inni czekają w kolejce, aby kupić hot doga, to ja też mogę. Ale o tym, oczywiście, wiemy.

**Miejsca nienumerowane** — w niektórych liniach autobusowych miejsca są nienumerowane i podczas wspomnianego przystanku możemy zastać nieznaną osobę, która siedzi na naszym miejscu. Byłem świadkiem sytuacji, kiedy pasażer długo tłumaczył, że zajął to miejsce wcześniej, a przecież wystarczyło położyć gazetę lub coś, co świadczy o tym, że ktoś już tu siedzi.

**Bagaż** — w pociągu, na półce bagażowej, czasem mamy okazję pobawić się w klasyczną już grę o nazwie TETRIS. Jeżeli podróżuje z nami dużo osób, a my mamy inną wizję ułożenia walizek, zapytajmy, czy ich właściciele nie mają nic przeciwko, byśmy coś poprzerastawiali. Przecież ktoś może wieść słoiki pysznych gołąbków, które nie znoszą, by je nerwowo przesuwając.

## Transport własny — samochód

Możemy podróżować sami, ale również z przełożoną bądź koleżankami i kolegami z pracy. Fakt, że jesteśmy kierowcą i jesteśmy w posiadaniu samochodu — własnego lub służbowego — nie upoważnia nas do tego, by wszystko było podporządkowane tylko pod nas i nasze zwyczaje.

**Przed podróżą warto pamiętać o:**

- czystości samochodu wewnątrz, również w bagażniku, i na zewnątrz — jeżeli pogoda na to pozwala;
- osobach, które nie czują się komfortowo pośród palaczy;
- przerwach — najlepiej wcześniej ustalić, kiedy je planujemy;
- rozmowie — duże wyzwanie dla podróżujących, ale zawsze można spróbować się wyłączyć;
- klimatyzacji — trudno dogodzić wszystkim, ale jeżeli lubimy niskie temperatury, uprzedźmy wcześniej naszych pasażerów, że może być chłodniej;
- marynarce lub kostiumie — jeżeli będziemy w nich jechali, będą pogniecione. Powieśmy je na wieszaku, tylnym siedzeniu lub po prostu połóżmy w bagażniku.

---

Jeżeli podróż ma charakter bardziej formalny, można zadbać o właściwe rozsadzenie pasażerów, co zostało dokładnie opisane w rozdziale „Precedencja”, niemniej jeżeli to my kierujemy, honorowe miejsce przypada osobie siedzącej obok kierowcy.

---

**Zakwaterowanie**

W końcu udało się nam dotrzeć do miejsca chwilowego zakwaterowania. Wielkie sieci hotelowe, ale również te pojedyncze hotele będą namawiały do tego, byśmy czuli się u nich jak u siebie w domu. Bardzo to miłe z ich strony, ale jest kilka rzeczy, które odróżniają pokój hotelowy od naszego M-3.

**Obsługa** (nie mylić ze służbą) — pomocna, spełniająca niemal wszystkie nasze zachcianki. W zależności od rangi hotelu ilość obsługi i jej podział ze względu na obowiązki może być bardzo rozległy. Zawsze jeżeli mamy jakiegokolwiek wątpliwości, np. związane z naszą rezerwacją, warunkami panującymi w pokoju czy usługami świadczonymi przez hotel, kontaktujemy się natychmiast z recepcją, *concierge*, *room service*

lub działem obsługi pięter. Bądźmy przy tym taktowni i pamiętajmy, że wszystko, co mówimy i robimy, jest przekazywane dalej.

**Dress code** — przyjęło się, że im wyższa ranga hotelu, tym bardziej formalne zasady ubierania się nas obowiązują. Oczywiście w takich okolicznościach trzeba się kierować zdrowym rozsądkiem i nie przesadzać z wyjątkowością naszej garderoby, niemniej same kąpielówki i klapki, które zakładamy z myślą o relaksie w hotelowym basenie, to stanowczo za mało, by poruszać się po hotelu. To samo tyczy się ubioru, w jakim będziemy się prezentowali w hotelowej restauracji czy barze — powinien być dostosowany do miejsca. Jeżeli mamy problem z oceną, zapytajmy obsługę, z chęcią nam podpowiedzą — poruszamy się tu cały czas w obrębie wątku biznesowego i hoteli bardziej ukierunkowanych na biznes niż resortów wakacyjnych, w których klapki mogą być codziennością, co nie znaczy, że nie zobaczymy wieczorową porą smokingu.

**Restauracja hotelowa** — najczęściej korzystam z niej podczas śniadań. Z reguły poranny posiłek jest serwowany w postaci wygodnego stołu szwedzkiego. Przy wejściu do sali restauracyjnej będzie stał pracownik hotelowy, z którym się witamy. Prawdopodobnie zostaniemy poproszeni o podanie swojego numeru pokoju w celu weryfikacji. W dobrym tonie będzie podchodzenie kilka razy po różne potrawy lub nawet po tę samą zamiast nabierania wielkich kopców na talerz, a w rezultacie niezjadania wszystkiego, co wybraliśmy. Z restauracji hotelowej, w której serwowane jest śniadanie, nie zabieramy dań na wynos ani nie prosimy obsługi o zapakowanie posiłku. Byłoby to dużą gafą.

**Goście hotelowi** — jako że w hotelu nie jesteśmy sami, jak Jack Nicholson w *Łśnieniu*, powinniśmy pamiętać, że ściany mogą być cienkie, o czym niejednemu raz się przekonałem, i bardzo głośne rozmowy telefoniczne czy konferencje telefoniczne nie powinny być prowadzone w pokoju hotelowym. To samo dotyczy głośnego oglądania telewizji bądź pobudek z radiem lub muzyką w tle. Z reguły w hotelu — w przestrzeniach ogólnie dostępnych — nie powinniśmy podnosić głosu.

**Minibarek** — niezwykle kuszące maleństwo z niebotycznie wysokimi cenami. Upewnijmy się przed konsumpcją batonika, czy faktycznie wciąż będzie nam on smakował, jeśli okaże się, że jego koszt wynosi

tylko pięć batoników zakupionych w sklepie. Oczywiście wszystko jest dla ludzi, dlatego za wszystko, co skonsumowaliśmy, płacimy podczas opuszczania hotelu.

**Ręczniki** — bardzo podoba mi się tekst umieszczany na małych karteczkach w łazienkach w niemal każdym hotelu, który odnosi się właśnie do ręczników. Brzmi mniej więcej tak: *jeżeli zależy Ci na środowisku naturalnym, używaj ręczników jak najdłużej, a jeżeli uznasz, że należy je wymienić, połóż je na podłodze*. Ręcznik na podłodze jest międzynarodowym znakiem sygnalizującym chęć wymiany.

**Napiwki** — niemal na całym świecie przyjęło się, że w sytuacji gdy jesteśmy zadowoleni z obsługi, zostawiamy bądź wręczamy napiwek. Tak jest też w hotelach. Jeżeli nasze bagaże zostały przyniesione do pokoju, wręczamy napiwek osobie, która to zrobiła. Jeżeli *concierge* zdobył dla nas miejsce w teatrze na wyjątkowe przedstawienie, to też się odwdzięczamy. Codziennie możemy zostawiać napiwek dla personelu sprząającego nasz pokój z drobną adnotacją na kartce, np. „dziękuję”, tak by napiwek był jednoznaczny. Jest to wyjście lepsze od zostawienia napiwku na koniec wyjazdu, bowiem obsługa sprząająca się zmienia. Równie miłą formą odwdziżenia się będzie wysłanie listu lub wiadomości e-mail z podziękowaniem za gościnność i poziom obsługi. Tradycyjnie już media społecznościowe będą dobrym miejscem na opublikowanie takiej wiadomości — na prywatnym profilu lub profilu danego hotelu.

## Kwestie do zastanowienia

- Czy przed podróżą przygotowuję listę niezbędnych rzeczy do zabrania?
- Według jakiego klucza dobieram garderobę na wyjazdy służbowe?
- Czy dbam o to, by inni pasażerowie nie odczuwali dyskomfortu podczas podróży w mojej obecności?
- Jak często okazuję wdzięczność personelowi dbającemu o mój komfort podczas podróży i pobytu w hotelu?



---

# Słownik

---

**Aperitif** — 30-minutowe przyjęcie wprowadzające przed przyjęciem zasiadłym. Odbywa się w innym pomieszczeniu niż sam obiad, z reguły na stojąco. Aperitif to również nazwa napoju pobudzającego apetyt.

**Bilet przesyłowy** — kartonik o wymiarach zbliżonych do kartki pocztowej z logo firmy lub urzędu, najczęściej zawierający zwrot „z wyrazami szacunku”. Służy do krótkiej korespondencji, np. przy przesyłaniu dokumentów lub kwiatów.

**Bilet wizytowy** — pierwotna nazwa wizytówki, kiedy to jej przesłanie go-spodarzom było tożsame ze złożeniem wizyty. Można było to zrobić osobiście lub przez posłańca.

**Butonierka** — dziurka w klapie marynarki mylnie kojarzona z kieszonką na chusteczkę.

**Cmok nonsens** — pogardliwie nazywana forma okazywania szacunku Damie przez Dżentelmena. Pocałunek w dłoń, którego unikamy w kontaktach biznesowych. Szczególnie poza Polską.

**Dekantacja** — służy oddzieleniu wina od znajdującego się w nim naturalnego osadu, czasem części korka, a także napowietrza szlachetny napój.

**Dźwięk dzwonka** — w przypadku pracy (zwłaszcza w konserwatywnej branży) odradzane jest, by dźwięk przychodzącej wiadomości był identyczny z najnowszym hitem młodzieżowego Top 10. Dźwięk dzwonka jest ścisany w środkach transportu publicznego.

**FAQ** (ang. *Frequently Asked Questions*) — najczęściej zadawane pytania. FAQ znajduje się na stronach internetowych różnych społeczności, np. miłośników akwariów (ale też podmiotów komercyjnych). Nowy użytkownik

forum przed zadaniem pytania wpierv wertuje zasoby FAQ i sprawdza, czy nie ma tam na nie odpowiedzi. Jeżeli zada pytanie, które już było omawiane, nie sprawdzwszy tego w archiwum, może się spotkać z dużą dozą nieprzychylności.

**Formuły grzecznościowe** — zwroty, którymi powinno się zaczynać i kończyć korespondencję, np. „Szanowna Pani” przy powitaniu, a przy zakończeniu listu np. „Z wyrazami szacunku”.

**Księga kryzysowa** — przy okazji wydarzeń specjalnych zbiór procedur postępowania na wypadek sytuacji nagłych, mogących zakłócić przebieg np. konferencji czy sympozjum. Jest to dokument, który powinien być stale aktualizowany i przekazywany z pokolenia na pokolenie.

**Łańcuszek szczęścia** — e-mail wysyłany masowo do znajomych na zasadzie metody wirusowej — od komputera do komputera. Przybiera z reguły formę prośby wsparcia finansowego dla małych dzieci (co w większości przypadków jest nieprawdą). Przy okazji, że zabiera dużo czasu, to często zawiera programy zaśmiecające nasz komputer lub nawet szpiegujące.

**Nagłówek** — w korespondencji papierowej nazwiemy tak adres nadawcy, który umieszcza się po lewej stronie listu. Adres powinien zawierać: imię, nazwisko, podmiot (jeżeli piszemy w imieniu firmy) oraz adres.

**Netykieta** — internetowe przykazania dobrego zachowania — *savoir-vivre* w sieci.

**Obiad** — w terminologii m.in. protokołu dyplomatycznego posiłek spożywany najczęściej o 20.00. Jest to najwyższa rangą forma spotkania zasiadanego.

**Oddzwanianie** — dobry zwyczaj polegający na reakcji na nieodebrany telefon. Przyjęło się, że oddzwanimy w przeciagu 24 godzin. Jeżeli z jakichś powodów nie mogliśmy oddzwonić, staramy się wyjaśnić to osobie, która pragnęła się z nami skontaktować.

**Overdressed** — jest to termin odnoszący się do osoby, która ubrała się zbyt elegancko.

**Podpis** — podpis pod listem powinien być zawsze odręczny. Dzięki temu odbiorca wie, iż list został faktycznie napisany przez nadawcę. Klasyka podpowiada, by podpis składać piórem.

**Prawa ręka** — zasada prawej ręki polega m.in. na usadzeniu gościa honorowego lub osoby zajmującej drugie miejsce w hierarchii po prawej stronie gośpodyni lub gospodarza. Prawa strona jest ważniejsza od lewej.

**Precedencja** — zasada ustalania pierwszeństwa np. wystąpienia na konferencji, gdzie będą przemawiały osoby pochodzące z różnych środowisk i zajmujące różne stanowiska. W życiu towarzyskim ważniejsza jest osoba starsza od młodszej, kobieta od mężczyzny. W pracy nie liczy się ani płeć, ani wiek, lecz zajmowane stanowisko.

**Przedstawianie** — forma towarzysząca powitaniu osoby, z którą widzimy się po raz pierwszy. Przedstawimy się wyraźnie, aby druga osoba nas dobrze zapamiętała. Pamiętajmy, by przedstawiając sobie dwie osoby, pierwszą przedstawić osobę niższą rangą osobie ważniejszej.

**R.S.V.P.** — francuski skrót *Repondez s'il vous plaît*, który umieszczany na zaproszeniach pomaga zorientować się gospodarzom, czy ich propozycja zostanie zaakceptowana. Otrzymawszy zaproszenie z powyższym skrótem, należy jak najszybciej na nie odpowiedzieć.

**Rachunek** — ostatni etap naszego pobytu w lokalu gastronomicznym. Bez względu na zasadę mówi, że zapraszający pokrywa wszelkie wydatki poniesione podczas spotkania. Niestety nie zawsze właściwie interpretowana.

**Recto i verso** — przednia (*recto*) i tylna (*verso*) część wizytówki, która nie powinna być zadrukowana, a na której można zrobić drobne notatki — jeżeli nam na to zezwolono.

**ROTFL** (ang. *Rolling on the Floor Laughing*) — czyli „tarzając się po podłodze ze śmiechu”, akronim używany przez internautów. Popularne są również: *LOL* (ang. *Laughing Out Loud*) — „głośno się śmiejąc”, *IMHO* (ang. *In My Humble Opinion*) — „moim skromnym zdaniem”.

**Serwetka** (ang. *napkin*) — kawałek materiału, który przed rozpoczęciem posiłku spoczywa po prawej stronie talerza lub na talerzu, a niekiedy w kieliszku. Przed posiłkiem rozkładamy serwetkę na kolanach i przed skosztowaniem napoju delikatnie oczyszczamy nią usta. Po posiłku odkładamy po lewej stronie talerza. Nigdy nie układamy jej w taki sposób, jak ją zastaliśmy.

**Skrzynka głosowa** — usługa telefoniczna umożliwiająca pozostawienie wiadomości w sytuacji, gdy osoba, do której dzwonic, nie może odebrać telefonu.

Przyjęło się, iż kulturalne osoby, słysząc prośbę o pozostawienie wiadomości, nagrywają krótki komunikat związany z celem swojego połączenia.

**Smaczne** — nieprawidłowa forma rozpoczynania posiłku, jednak na tyle powszechniona, że jej niestosowanie może zostać uznane za brak kultury. Żyjąc smaczne, możemy sugerować, iż jedzenie jest niesmaczne — dla wielu nie do zaakceptowania.

**Small talk** — niezobowiązująca rozmowa na przyjęciu (ale nie tylko) na tematy ogólne, przy jednoczesnym unikaniu tematyki bliskiej zdrowiu, polityki, religii, tematów tabu. Jednak przy dużej dozie empatii i taktu każdy z powyższych tematów może zostać kulturalnie rozwinięty.

**Smart casual** — typ ubioru charakteryzujący się luźniejszą formą niż informal. W przypadku mężczyzn będzie to sportowa marynarka np. z bawełnianymi spodniami i butami typu *loafers*. Krawat nieobowiązkowy.

**SMS** — nowoczesna forma komunikowania się, która na szczęście nie jest akceptowana jako droga wysyłania i potwierdzania zaproszeń na oficjalne przyjęcia.

**Sommelier** — kelner winny, zajmujący się serwowaniem i doradzaniem w kwestiach trunków w dobrych restauracjach. Jest to wykwalifikowany specjalista, który subtelnie pomoże dobrać wino do potrawy. Zna się również na wyrobach tytoniowych.

**Spam** — niechciana poczta, do której zaliczają się nie tylko propozycje ukończenia studiów MBA czy doktorskich w 3 miesiące, ale też nasze zaproszenie na szkolenie wysłane bez zgody odbiorcy. Jedną z teorii co do pochodzenia słowa „spam” jest związana ze skeczem Monty Pythona.

**Strefa społeczna** — odległość, w jakiej czujemy się bezpiecznie, rozmawiając z drugą osobą. Czasem odległość wyznaczamy intuicyjnie, a czasem jest to element mocno zakorzeniony w kulturze. Mieszkańcy krajów arabskich bardzo skracają dystans, czego nie można powiedzieć np. o Japończykach.

**Szmizjerka** — sukienka w stylu koszulowym z przednim zapięciem. Może mieć długie rękawy.

**Sztućce** — raz podniesione nie mogą ponownie dotknąć stołu. Nie opieramy ich o talerz, nie wymachujemy, nie trzymamy zbyt blisko ostrza, główki i grzbietu.

Kończąc posiłek, składamy na talerzu na godzinie 17.20. Nóż powinien być zwrócony ostrzem w stronę jedzącego.

**Śniadanie** — w świecie biznesu i dyplomacji tzw. lunch, czyli posiłek spożywany pomiędzy godzinami 12.00 a 15.30. W trakcie lunchu mogą być serwowane zupy.

**Tartinka** — mała kanapka często spotykana na przyjęciach o charakterze stojącym. Jej podstawa może być bardzo zróżnicowana — od klasycznego białego pieczywa przez razowe, a na tostowym lub francuskim kończąc. Niepostrzeżenie można zjeść ich bardzo dużo.

**Tytułowanie** — właściwe zwracanie się do drugiej osoby. Unikajmy zwracania się po imieniu do osób starszych lub wyższych rangą, póki same nam tego nie zaproponują.

**Underdressed** — jest to termin odnoszący się do osoby, która ubrała się nie dość elegancko.

**Wcięcie** — inaczej tabulator. Pisząc list, w momencie pisania nowego wątku zawsze powinniśmy zacząć od nowego akapitu i wcięcia. Wcięcia nie stosujemy przy formule powitalnej, ale przy pożegnalnej.

**Wiedenki** — polska nazwa na buty typu „Oxford”, które w świecie klasyki postrzegane są jako jedne z najbardziej eleganckich.

---

# Literatura będąca inspiracją i cennym zbiorem doświadczeń

---

- J. Bridges, *Jak być Dżentelmenem*, Philip Wilson, Warszawa 2000.
- M.A. Brzozowski, R. Wysocki, *ABC dobrych manier*, Muza SA, Warszawa 2004.
- S.J. Dahmer, K.W. Kahl, *Podręcznik dla kelnerów*, Wiedza i Życie, Warszawa 1999.
- Z. Drygalski, J. Rozmiarek, *Listy i pisma użytkowe*, KiW, Warszawa 2003.
- K. Fox, *Przejrzyć Anglików. Ukryte zasady angielskiego zachowania*, Muza SA, Warszawa 2007.
- H. Füchsel, *Korespondencja w firmie*, Poltext, Warszawa 2009.
- L. Gutowska, *Nowy savoir-vivre*, VEDA, Warszawa 2004.
- C. Ikanowicz, J.W. Piekarski, *Protokół dyplomatyczny i dobre obyczaje*, SGH, Warszawa 2007.
- R. Jargon, *Obsługa konsumenta*, część I i II, WSiP, Warszawa 2007.
- I. Kamińska-Radomska, *Etykieta biznesu, czyli międzynarodowy język kurtuazji*, Studio Emka, Warszawa 2003.
- S. Miller, *E-mailowy savoir-vivre*, Rebis, Poznań 2003.
- J. Morgan, *Debrett's New Guide to Etiquette & Modern Manners*, Thomas Dunne Books, New York 2001.
- T. Orłowski, *Protokół dyplomatyczny. Ceremoniał i etykieta*, Akademia Dyplomatyczna MSZ, Warszawa 2005.

- B. Pachter, *Biznesowy savoir-vivre*, Onepress, Gliwice 2008.
- E. Pernal, *Savoir-vivre w podróży. Poradnik dla turystów i biznesmenów*, Prószyński i S-ka, Warszawa 2002.
- E. Pietkiewicz, *Konferencje. Sztuka przemawiania i dyskutowania*, CIM, Warszawa 1999.
- E. Pietkiewicz, *Protokół dyplomatyczny*, MSZ, Warszawa 1998.
- E. Pietkiewicz, *Przyjęcia w biznesie i nie tylko*, CIM, Warszawa 1997.
- C. Piras, B. Roetzel, *Lady. Kobieta elegancka*, Rosner i Wspólnicy, Warszawa 2003.
- P. Post, *Emily Post's Etiquette*, 17<sup>th</sup> Edition, HarperCollins, New York 2004.
- P. Post, P. Post, *The Etiquette Advantage In Business*, HarperCollins, New York 2005.
- T. Prange-Barczyński, *Zawód Sommelier*, Magazyn Wino, Warszawa 2007.
- T. Robak, *Savoir-vivre bez tajemnic*, Prószyński i S-ka, Warszawa 2005.
- B. Roetzel, *Gentleman, moda ponadczasowa*, Firma Księgarska Olesiejuk, Ożarów Mazowiecki 2009.
- T. Rojek, *Życie towarzyskie i domowe*, KiW, Warszawa 2003.
- Baronowa N. De Rothschild, *Savoir-vivre XXI wieku*, Zysk i S-ka, Poznań 2006.
- A.M. Sabath, *Savoir-vivre w biznesie*, Amber, Warszawa 2002.
- J. Sutor, *Korespondencja dyplomatyczna*, Elipsa, Warszawa 2008.
- J. Turbasa, *ABC męskiej elegancji*, AA, Kraków 2001.
- J. Turbasa, *Ubierając kobietę sukcesu*, AA, Kraków 2007.
- H. i T. Zgólkowie, *Językowy savoir-vivre*, KiW, Warszawa 2004.

Ponadto miałem przyjemność zbierać dane w rozmowach z ambasadorami, pracownikami protokołu dyplomatycznego, dyplomatami akredytowanymi w Polsce i biznesmenami o międzynarodowej praktyce.

# recman



MĘSKI KOD UBIORU



RECMAN.PL



# PROGRAM PARTNERSKI

GRUPY WYDAWNICZEJ HELION



1. ZAREJESTRUJ SIĘ
2. PREZENTUJ KSIĄŻKI
3. ZBIERAJ PROWIZJĘ

Zmień swoją stronę WWW  
w działający bankomat!

**Dowiedz się więcej i dołącz już dzisiaj!**

<http://program-partnerski.helion.pl>

GRUPA WYDAWNICZA



**Helion SA**